الأكاديمية الوطنية لإطارات الشباب الجزائري

-Académie Nationale des Cadres de la Jeunesse Algérienne
Algérie-Bureau de la wilaya de Sétif

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

مجلة دولية علمية محكمة نصف سنوية

المجلد(03). العدد(01). جانفي 2023

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

مجلة دولية علمية محكمة نصف سنوية

تصدر من الجزائر عن الأكاديمية الوطنية لإطارات الشباب الجزائري

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

tional and

هيئة المجلة العلمية

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا، هي دورية دولية علمية محكمة تصدر كل ستة أشهر-نصف سنوية- عن الأكاديمية الوطنية لإطارات الشباب الجزائري، تنشر البحوث والدراسات العلمية الأصيلة في مجالات علم النفس، وعلوم التربية، والأرطفونيا، والعلوم التي لها علاقة بها.

قـواعـد الـنـشـر

-تنشر المجلة الأبحاث والدراسات العلمية الأصيلة والرصينة التي تتوافر فيها الأصول العلمية والمعرفية والمنهجية بما يتوافق وطبيعة إعداد المخطوطات العلمية.

-تهتم المجلة بنشر كل البحوث العلمية المقدمة إليها في مجالات علم النفس وعلوم التربية والأطفونيا.

-تنشر المجلة المقالات باللغة العربية والإنجليزية والفرنسية.

-تنشر المجلة البحوث العلمية الأصيلة والتي لم يسبق نشرها في أي جهة ويقدم الباحث إقرار بذلك يلتزم بإنتظار قرارات التحكيم.

-ترسل المقالات العلمية عبر بريد المجلة: مطبوعا على الحاسوب في ملف وورد نوع الخط simplified Arabic 14، يتضمن كل معلومات الباحث: الإسم كاملا، الرتبة العلمية، مؤسسة العمل، الدولة، معلومات التواصل(البريد الإلكتروني).

-يرسل عنوان البحوث العلمية باللغتين العربية والإنجليزية.

-يرسل إلى جانب البحوث العلمية ملخصين باللغة العربية والإنجليزية لا تزيد عدد الأسطر عن 10 أسطر، والكلمات المفتاحية بالعربية والإنجليزية على أن لا تقل على أربع كلمات.

-يتم بناء المقال وفق الأطر العلمية أين يتضمن مقدمة، عرض، وخاتمة، قائمة المراجع، قائمة الملاحق.

-يجب أن لا تزيد عدد صفحات المقال عن (30) صفحة بما فيها الأشكال والرسوم والجداول والملاحق من نوع A4 على أن توضع الجداول والأشكال في مواقعها وعناوينها كاملة غير ملونة أو مظللة في شكل صور.

-يتعين على الباحث أن يوقع إقرار تعهد خاص يؤكد من خلاله أن مقاله لم ينشر أو لم يقدم للنشر في أي مجلة أو جهة أخرى، بعد إرساله له من قبل هيئة التحرير في غضون المدة المحددة وفق الإرسال.

-ينبغي أن يتم مراعاة الإجراءات المنهجية في إعداد البحوث العلمية المرسلة بإحترام التسلسل التالي:

*يتعين في الدراسات الميدانية والتطبيقية ينبغي احترام تسلسل العناصر التالية:

مقدمة: يتم من خلالها التقديم الجيد للموضوع أين يبرز الباحث بصمته من خلالها.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها /أو فرضياتها.

أهداف الدراسة.

أهمية الدراسة والحاجة إليها.

حدود الدراسة(البشرية، المكانية، الزمانية، الموضوعية)

تحديد مصطلحات الدراسة

إجراءات الدراسة(المنهج المستخدم، أدوات الدراسة، المجتمع والعينة، الأساليب الإحصائية).

نتائج الدراسة(عرضها ومناقشتها)

التوصيات والمقترحات

خاتمة

قائمة المراجع

*بالنسبة للبحوث والدراسات النظرية التحليلية يتم تقسيمها إلى عناوين رئيسية وفق طبيعة الموضوع المتناول، مع ضرورة تبيان مشكلة الدراسة وأهميتها والمنهج المستخدم وأهداف الدراسة.

-تخضع جميع البحوث المرسل لعملية التحكيم السري أين يتم عرضها على محكمين إثنين من ذوي الإختصاص وتتم العملية بسرية مطلقة.

-يحق للمجلة أن تجري بعض التعديلات الطفيفة من الناحية الشكلية بما لا يمس من طبيعة الموضوع.

-يحق للمجلة أن تطلب من الباحث أن يحذف أو يعيد صياغة بحثه أو جزء منه بما يتوافق وسياسة النشر وطبيعة المجلة.

-يتم إبلاغ الباحث حال وصول البحث للمجلة، وفي حالة قبوله، أو عدم قبوله بإرسال له تقارير المحكمين.

-تعتمد المجلة دليل (American Psychological Association) (APA) للنشر العلمي في التوثيق داخل متن المقال أو طريقة كتابة قائمة المراجع.

--يلتزم الباحث بإحترام الأمانة العلمية من خلال إثبات مصادر المعلومات وتوثيق الاقتباس وإحترام الأمانة العلمية في تهميش المراجع والمصادر.

-النشر مجاني في المجلة كما أن المجلة لا تدفع أي مكافآت مادية عن البحوث التي يتم نشرها فيها.

-يحق للمؤلف الحصول على شهادة النشر تثبت نشره بحثه ضمن أعداد المجلة.

-تنقل جميع حقوق طبع البحث ونشره إلى مجلة الأكاديمية الوطنية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا، بمجرد إخطار صاحب البحث بقبول بحثه للنشر.

-في حالة كون البحث مستلا من أطروحة ماجستير أو دكتوراه أو مشروع بحث يستوجب الأمر الإشارة إلى ذلك مع ضرورة ملأ تعهد يرسل للباحث من قبل هيئة التحرير بخصوص ذلك.

كل البحوث المنشورة في المجلة تعبر عن رأي أصحابها ولا يعكس رأي المجلة أو هيئتها التحريرية أو العلمية.

-في حالة ثبوت السرقة العلمية يتحمل صاحب البحث كامل المسؤولية وتخلي المجلة نفسها من أي مسؤولية كما تلتزم بحق مراسلة جهة إنتماء الباحث بتقرير مفصل حول السرقة وتداعياتها.

يقدم الباحث بحثه منسق على شكل ملف مايكروسوفت وورد، إلى البريد الإلكتروني:

Journalnationalacademy@gmail.com

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

مجلد03، عدد 01، جانفي 2023

-Académie Nationale des Cadres de la Jeunesse Algérienne
Algérie-Bureau de la wilaya de Sétif

الـــفـــــــــــهـــــــــــــرس

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 12-23

واقع التكوين في المؤسسات الجامعية الجزائرية (جامعة قاصدي مرباح ورقلة نموذجا)

The reality of training in Algerian university institutions (Kasdi Merbah University of Ouargla as a model)

د.شافية بن حفيظ*

المدرسة العليا للأساتذة ورقلة- الجزائر

د.فتيحة زايدي**

المدرسة العليا للأساتذة ورقلة- الجزائر

تاريخ الإرسال:2022/10/31 تاريخ القبول: .2022/11/03

ملخص: نهدف من خلال هذه الورقة إلى الكشف عن واقع التكوين في مصالح التكوين بالمؤسسات الجامعية الجزائرية، وذلك من خلال التعرف ميدانيا على دور مصالح التكوين في التخطيط للتكوين، وكيفية إعداد هذه المخططات، وكذا تحديد مراحل التكوين، وما هي الفئات المعنية بالتكوين وكيف يتم متابعة هذه الفئات أثناء التكوين، وما هي أنواع التكوين في المؤسسة الجامعية قاصدي مرباح ورقلة، وبعد إجراء مجموعة من "المقابلات" باعتبارها أداة الدراسة تم التوصل إلى أن المؤسسات الجامعية تولي اهتمام كبير لتكوين المستخدمين، حيث تخصص له ميزانية معتبرة، وتسطر له مخططات وكفاءات، كما تخصص له الوقت الكافي، ويشمل التكوين كل الموظفين حسب رتبهم وتخصصاتهم وحسب احتياجات المؤسسة، وخلال كل مراحل مسارهم المهني.

الكلمات المفتاحية: مصالح التكوين، المؤسسة الجامعية.

Abstract: We aim through this paper to reveal the reality of training in the training interests of Algerian university institutions, by identifying in the field the role of training interests in planning training, and how to prepare these plans, as well as identifying the stages of training, what are

* *المؤلف المرسل:* البريد الإلكتروني: cbenhafid@yahoo.fr

** *البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني:* البريد الإلكتروني: zaydit@gmail.com

the groups involved in training and how they are Following up on these groups during training, and what are the types of training in the university institution, destined for Merbah Ouargla, and after conducting a series of "interviews" as the study tool, it was concluded that university institutions pay great attention to the training of users, as a significant budget is allocated to it, and plans and competencies are drawn up for it. It also allocates sufficient time for him, and the training includes all employees according to their ranks and specializations and according to the needs of the institution, and during all stages of their career path.

Key words: training interests, university institution.

مقدمة:

يعتبر التكوين من متطلبات العصر الحديث، حيث ان كل مجال أو ميدان إلا وله تكوين خاص به، وكل فرد أصبح في حاجة ملحة للتكوين في أحد جوانب حياته أو أكثر، فالمرأة في بيتها تحتاج إلى تكوين لحل مشاكلها وتسيير أمور بيتها كما أن العامل البسيط في عمله يحتاج إلى تكوين لتحسين مستواه وتجديد معلوماته مما يساعده على تثمين مساره المهني، ويعتبر البحث الميداني أحسن وسيلة للتمكن من التعرف على أسس التي يبنى عليها التكوين في المؤسسات وأهميته فيها ودوره في تطوير الموارد البشرية وترقيتها، وكذا مساهمته في مدى نجاح المؤسسة التي تعتمد على التكوين كأحد استراتيجياتها لمواكبة التطور المذهل والتكيف مع المستجدات المتسارعة.

إشكالية الدراسة:

تواجه المنظمات العديد من التحديات سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية، فقد عرفت التنظيمات المعاصرة تطورا كبيرا نتيجة ظهور تكنولوجيا متجددة الإنتاج، بدرجة أصبح من الصعب متابعة هذه التغيرات(غيات، 3050 ، ص501)

ويلعب العنصر البشري دورا حاسما في تطور المؤسسة وبقائها ونموها ، كما أنه محدد أساسي لموقع المؤسسة ومكانتها في محيطها الذي يتميز بالحركية وعدم الاستقرار، وهو الذي يساعد المؤسسة من مواجهة التحديات المختلفة الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، المعرفية... (سميرة، 2018)

ومن أجل التسيير الأحسن للمؤسسة عموما والمؤسسة الجامعية خصوصا، والتكيف مع التحولات

الحالية والمستقبلية، وخاصة مع التقدم التكنولوجي في شتى المجالات وتطور تقنيات التسيير أصبح لزاما
على المؤسسة التفكير الجدي في تنمية وترقية موظفيها، وتجديد وتحديث معلوماتهم ومعارفهم وتعديل
اتجاهاتهم وتغيير سلوكهم وتطوير مهاراتهم وذلك عن طريق تكوينهم، سواء داخل المؤسسة أو خارجها(بوفروة، 2012، ص3)

حيث يعد التكوين أحد العمليات الجزئية لتنمية الموارد البشرية وجوهرها، باعتباره أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري كفؤ، وسد العجز والقصور في نوعية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة، حيث يعتبر التكوين في عصرنا الحاضر موضوعا أساسيا من موضوعات الإدارة نظرا لما له من ارتباط مباشر بتنمية الموارد البشرية، لذا تزايد الاهتمام بالتكوين وأصبحت الحاجة ملحة للموظفين للقيام به من أجل تحسين قدراتهم ومعارفهم، و من ثمة فالهدف من التكوين هو تزويد المتكونين بالمعلومات والأساليب المختلفة والمتجددة عن طبيعة الأعمال الموكولة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاههم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى أدائهم(لخضر، 2006، ص5).

فالتكوين يعتبر من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير في الفكر الإداري والتنظيمي لارتباطه بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها، فهو أحد الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين الارتقاء به وبالتالي ازدهار ونمو المنظمة واستمراريتها. فالمنظمات تهدف من خلال تكوين عامليها إلى سد الثغرات المعرفية لديها والتي تؤثر سلبا على أدائها(مسيكة،2015، ص79).

من هذا المنطلق، سنتناول في هذه المداخلة تحديد وتشخيص واقع التكوين في المسار المهني
للمؤسسة الجامعية الجزائرية، بالمرور على دورة حياة المسار المهني وتخطيطه، كما نتكلم على مقومات نجاح التكوين في المؤسسة الجزائرية، مرورا بإبراز واقع التكوين في المسار المهني للمؤسسات الجزائرية والمراكز المنشغلة بتوفير خدمات التكوين في المؤسسات الجامعية الجزائرية، ويتم ذلك بالاعتماد دراسة ميدانية على شكل استقصاء قمنا به على مستوى المؤسسة الجامعية قاصدي مرباح ورقلة، إن كل ما سبق يدفعنا لطرح مجموعة من التساؤلات وهي:

- ما هو التكوين، وما هي أنواع التكوين، وما هي أهداف التكوين أثناء الخدمة؟

- ما هي الكيفية التي يتم بها إنجاز مخطط التكوين في مصلحة التكوين؟
- ما هي الفئات المعنية بالتكوين في المؤسسات الجامعية؟
- ما هي وجهة نظر المسؤولين عن التكوين؟
- ما هي الفترات التي تبدأ فيها التكوينات؟

1. مفهوم التكوين:

1.1. تعريف التكوين لغة: كون الشيء أي أوجده وأنشأه أو أحدثه.

أما كلمة التكوين في اللغة اللاتينية formation ، فتعني اكتساب معلومات متخصصة في ميدان التربية أو الثقافة.(بوسعدة، 2011 ،296).

2.1. التعريف الاصطلاحي للتكوين:

يعرف "دي مونتومولان" للتكوين بأنه: يدل على إحداث تغيير إرادي في سلوك الراشدين في أعمال ذات طبيعة مهنية.

ويعرف **"ميلاري" التكوين** بأنه: نوع من العمليات التي تقود الفرد إلى ممارسة نشاط مهني.

ويعرف علي محمد عبد الوهاب (1981) التكوين بأنه عملية منظمة ومستمرة، محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محدد سلوكية، وفنية، وذهنية لمقابلة احتياجات عالية، أو مستقبلية يتطلبها الفرد، والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير(نجاة، 2010، ص86).

إذن فالتكوين هو مجموع الأنشطة والوضعيات البيداغوجية والوسائل الديدكتيكية التي يكون هدفها اكتساب أو تنمية المعارف (معلومات، مهارات، مواقف) من أجل ممارسة مهمة أو عمل.

وتتمحور معظم تعريفات التكوين حول ثلاثة جوانب أساسية:

-اعداد الفرد للأداء مهام معينة.

-امداده بمعطيات خاصة بميدان معين.

-اعداده لمهام أو وضائف معينة. (بودية، 2000، ص 265)

2- أهمية التكوين: يمكن تلخيص أهمية التكوين وضرورته بالنسبة للفرد في ثلاث مظاهر هي:

المظهر الوظيفي: فالتكوين يحقق أهدافا مهنية، أي أن التكوين يسعى إلى أن يكتسب المتكون مهارات ومعارف مهنية يستثمرها وقت الحاجة.

المظهر التنظيمي: يجب أن يكون التكوين عملا ممنهجا ومنظما، أن يمس أشكال التفكير والادراك والشعور والسلوك. ويؤكد العالم "مورينو مينلجير على توظيف المعارف والمهارات التي اكتسبها وتحليل المواقف البيداغوجية.
المظهر الاستمراري: أي أن التكوين عملية مستمرة(بوسعدة، 2011، 304).
3- أنواع التكوين: إن التكوين هو مجموع المعارف النظرية والتطبيقية المكتسبة في ميدانها ويقسمه المهتمون بهذا المجال إلى قسمين أساسين:
التكوين قبل مزاولة مهنة: ويتضمن تعميق المعارف التخصصية الأساسية للمتكون، وتزويدهم بالمهارات المهنية والنظرية والتطبيقية.
التكوين أثناء الخدمة (التكوين المستمر): ويرجع ذلك إلى كون كفاءة التدريس تتطلب مجهودات متواصلة، كما أن سنوات التكوين الأولى لا يمكن أن تنمي قدراته المهنية إلى أقصاها، بل تتطلب استمرارية في التكوين طول ممارسته للعملية التعليمية حتى يتمكنوا من التحكم في مختلف جوانب العملية التعليمية باعتبارها أساس كل المهن بالإضافة للتطور الهائل والسريع في المعارف(سميرة، 2018، ص34).
4- أهداف و فوائد التكوين أثناء الخدمة:
- رفع مستوى أداء الفرد عن طريق إكسابه المهارات اللازمة لاستخدامها في ميدان العمل.
-تحقيق أهداف وغايات خاصة بالمتكون نفسه فيما يتعلق بترقية أو زيادة أجره، أو لشغله مناصب أعلى، وبهذا يكون التكوين أثناء الخدمة أحد الحوافز المهمة للفرد، والتي تحرك دوافعه لبذل المزيد في الأداء.
-يعتبر التكوين وسيلة فعالة لمواجهة التحديات الخارجية للفرد والمؤسسة.
-تنمية الاتجاهات السليمة للفرد نحو تقديره لقيمة عمله، وأهميته، والآثار النفسية والاجتماعية المتصلة به والمترتبة عليه، وكذلك إحداث تغيير في سلوكه أو تصرفاته مع غيره ومع الجماعة والمؤسسة بصفة عامة.
-معالجة مشاكل العمل الحالية والمستقبلية.
-إعداد موظفين يتم اختيارهم لتولي المناصب الإدارية العليا في المؤسسة.
-سد الفجوة في القصور بين ما يؤديه الموظف فعليا وما يجب أن يؤديه.
-مواجهة التغيرات التي تحدث في النظم الاقتصادية والاجتماعية، ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.
-تحسين نوعية الخدمات(مسيكة، 2015، ص65).

-تقليص المشاكل وتخفيف الحوادث.
-التخفيف من الحاجة إلى الإشراف المباشر.
-زيادة الاستقرار والمرونة القدرة على التكيف.
-إكساب الأفراد الثقة بالنفس والخبرة.
-توفير موارد بشرية من داخل المؤسسة قادرة على تحمل مسؤوليات أكبر، والعمل في مواقع وأدوار وظيفية متعددة.
-المساهمة في الاحتفاظ بالكفاءات البشرية لأطول فترة ممكنة.
-رفع معنويات الأفراد.
-المساهمة في معالجة مشاكل العمل في المؤسسة مثل حالات التغيب، أو دوران العمل، أو كثرة الشكاوي و التظلمات.
-تحقيق المرونة والاستقرار في المؤسسة.
-يهدف التكوين إلى رفع الروح المعنوية للعناصر البشرية، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة مؤسساتهم عندما يكون ون محور البرامج التكوينية، مما يدفعهم إلى العمل بكامل قدراته.
-يهدف التكوين إلى تأقلم العمال أو الموظفين مع المستجدات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة والمتعلقة بالمهام و الوظائف المنوطة بهم. (بوقطف، 2014، ص25)

الجانب التطبيقي:

المنهج المتبع: تم اعتماد المنهج الاستكشافي باعتباره المناسب لأهداف الدراسة الحالية.

أداة الدراسة: تم اعتماد المقابلة كأداة لجمع المعلومات حيث تم اجراء مجموعة من جلسات المقابلة مع مسؤول عن مصلحة التكوين بالمؤسسة الجامعية قاصدي مرباح ورقلة.

تعريف بالمؤسسة: أنشأت أول نواة لجامعة ورقلة في سبتمبر1987، وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية، فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة1987 إلى مركز جامعي سنة1997 ثم إلى جامعة ورقلة في جويلية2001.

1- المراحل التي مرت بها المؤسسة:

1-2 المرحلة الاولى: مرحلة المدرسة العليا للأساتذة: المدرسة العليا للأساتذة أنشأت بمقتضى المرسوم88/65 المؤرخ في 1988/03/22، حيث انطلق العمل

بها في تخصص ليسانس في العلوم الدقيقة (فيزياء، كيمياء، رياضيات)، وقد شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا في هياكلها القاعدية والبيداغوجية، فبموجب المرسوم التنفيذي91/119المؤرخ في 1991/04/27 والاتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي ووزارة التربية، ثم على التسلسل معهد التكوين المهني للري والمتقنة إلى المدرسة الفتية، منعشا بذلك طاقة الاستيعاب والزيادة في عدد التخصصات.

حيث تمثل الدخول الجامعي 1991/1990بافتتاح أربعة فروع جديدة، الري الصحراوي، الجذع المشترك التكنولوجيا والإعلام الألي والليسانس في اللغة الانجليزية، أما عدد الطلبة الذي كان لا يتعدى 139فس موسم1988/1987ارتفع إلى أكثر من 600طالب في السنة الدراسية1991/1990.

2-2 المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي: في سن1997 ارتقت المدرسة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم97/159 المؤرخ في 1997/05/10 الذي حدد عدد المعاهد بخمسة وهي كالتالي:

-معهد الكيمياء الصناعية.

-معهد الآداب واللغات.

-معهد العلوم الدقيقة.

-معهد العلوم الاجتماعية والانسانية.

2-3 المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة: اما جامعة ورقلة فقذ أنشئت بموجب المرسوم 01/210 المؤرخ في 2001/07/23 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة، ليصل بذلك عدد الطلبة خلال الدخول الجامعي 2010/2009 إلى 2245طالب و809أستاذ موزعين على ستة كليات بموجب المرسوم التنفيذي 03279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية 1424 الموافق ل2003 الذي يحدد مهام الجامعة، والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها المعدل والمتمم، لا سيما المادة الثالثة منه، لقد حدد عدد كليات التي تتكون منها جامعة ورقلة واختصاصها كما يلي:

-كلية العلوم التكنولوجية وعلوم المادة.

-كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون.

-كلية الحقوق والعلوم السياسية.

-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

-كلية الآداب واللغات.

-كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

جامعة قاصدي مرباح ورقلة (https:www.a-onec.com)

5- **وجهة نظر المسؤولين للتكوين:** يهدف التكوين إلى تحسين مستوى العمال والموارد البشرية للمؤسسة حيث يساهم في تثمين المسار المهني وتطوير مهاراتهم كما تحاول المؤسسة إعداد استراتيجيات داخلية لمواكبة التطور المذهل للتكنولوجيا والتكيف مع مختلف المستجدات الحديثة والتحديات التي تفرضها العولمة، أما الهدف بعيد المدى للتكوين هو ضمان حسن سير المؤسسة من خلال تحقيق الانسجام بين مختلف المصالح والمديريات مما يؤدي إلى نجاح المؤسسة بشكل عام وأن يكون لها موقع مرموق بين مختلف المؤسسات ذات الطابع المشترك داخل الوطن وخارجه.

6- **كيفية إنجاز مخطط التكوين على مستوى مصلحة التكوين:** إن المخطط قبل أن يدخل حيز التنفيذ يسمى "مشروع" أي خلال مرحلة الاعداد وبعد المصادقة عليه يصبح مخطط، وقبل أن يصل إلى هذه المرحلة يمر بمجموعة مراحل وهي كالتالي:

6-1- المرحلة الأولى: تقوم المصلحة الخاصة بتكوين المستخدمين بإرسال مراسلة للأمناء العامون للكليات مطالبة فيها بتحديد حاجيات التكوين الخاص بالمستخدمين المطلوبة، وبناء على هذه المطالب والاحتياجات حسب كل كلية، تقوم المصلحة بإعداد مشروع التكوين.

6-2- المرحلة الثانية: يقوم أعضاء مصلحة التكوين وعددهم ثلاثة، (متصرفين إداريين) ببناء مشروع التكوين الذي يتكون بدوره من كل الفئات المعنية بالتكوين في مختلف التخصصات مع تحديد الميزانية ومدة ومكان التكوين حيث تقسم هذه الفئات حسب التخصصات.

6-3- المرحلة الثالثة: يعقد اجتماع يضم رؤساء المصالح المستخدمين لكليات الجامعة، والشركاء الاجتماعيون بالإضافة إلى ممثلي اللجان المتساوية الأعضاء لكل سلك في الجامعة وممثلي نقابات العمال، وخلال هذ الاجتماع يتم مناقشة المشروع والمصادقة عليه.

6-4- المرحلة الرابعة: بعد المصادقة على المشروع (المخطط) يبعث إلى الوظيف العمومي، مع مخطط تسيير الجامعة وبعدها يتم الاتفاق مع هيئات معتمدة من طرف الدولة خاصة أو عامة لتطبيق هذا المخطط.

7- **الفترة التي تبدأ فيها التكوينات:** ترتبط فترة التكوين في المؤسسة بدخول ميزانية الجامعة، عادة تكون في بداية (أفريل) هذه الفترة تشمل معظم الهيئات التي تقوم بعملية التكوين ماعدا مؤسستين وهما:

المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجديد معلوماتهم حيث يقوم هذا المركز ببرمجة دورة كاملة لكل إدارات المؤسسات المختلفة بما فيها الجامعة دون انتظار دخول ميزانيات هذه المؤسسات.

-جامعة التكوين المتواصل حيث يتم فيها تكوين عام ما قبل الترقية لكل المؤسسات الراغبة في ذلك بما فيهم الجامعة.

8- مهام مصلحة التكوين: تهتم هذه المصلحة بتكوين وتحسين مستوى المستخدمين التابعين للجامعة بكل مرافقها وتمثل مهامها الأساسية فيما يلي:

- بناء مخططات سنوية لتكوين المستخدمين ومتابعة مسارهم التكويني.
- اجراء أيام تحسيسية في الجامعة يتم فيها استدعاء جميع الموظفين وتحتوي هذه الأيام على مواضيع عامة تتمثل :

توضيح أهمية التكوين بالنسبة للموظفين.

توضيح كيفية تسيير المستخدمين.

توضيح كيفية التعامل داخل المؤسسة وعلاقات العمل داخلها.

وكل هذه التوضيحات والتوجيهات يقوم بها أساتذة مختصون من خلال محاضرات وورشات عمل.

9- الطرق المتبعة في التكوين: تختلف الطرق المتبعة في تكوين المستخدمين على حسب التخصص، فهاك تخصصات تعتمد على الطرق النظرية وهناك تخصصات تعتمد على الطرق التطبيقية وهناك ما يعتمد على الطريقتين، فالطريقة النظرية عبارة عن دروس ومحاضرات توضيحية من خلال الملتقيات وجلسات العمل، أما الطرق التطبيقية فهي عبارة عن تربصات ميدانية وكلتا الطريقتين مفيدة للمستخدم لاكتساب المهارات والمعارف اللازمة لتطوير عمله وتحسين مستواه.

10- التخصصات التي يتم فيها التكوين:

- المالية (مديرية الضرائب)
- تسيير الموارد البشرية (المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، جامعة التكوين المتواصل)
- الإعلام الآلي (المراكز والمدارس المختصة)

- الأرشيف (المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، جامعة التكوين المتواصل)
- تسيير المخزون (المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، جامعة التكوين المتواصل)
- الكهرباء والتلحيم والترصيص (معاهد التكوين المهني)
- أعوان الأمن (الحماية المدنية ومعاهد التكوين المختصة)
- البستنة (معاهد التكوين المهني)
- سائقي السيارات.

11- أنواع التكوين في المؤسسة:

11-1- حسب مكان التكوين :

- هناك تكوين مع فترات الدوام وهو تكوين للمستخدمين في الفترات الصباحية فقط أو المسائية، حيث يقسم اليوم إلى فترتين للتكوين وفترة للعمل لحاجة المؤسسة للمستخدمين وحاجة كذلك منصب العمل للدوام.
- هماك نوع ثاني وهو التكوين المغلق أي أن المؤسسة تحدد له فترة متواصلة للتكوين تحدد حسب الحاجة من أسبوع مثلا إلى أسبوعين، هذه المدة المتواصلة للتكوين تكون في مختلف المؤسسات المختصة سواء كانت داخل الولاية أو خارجها.

11-2- حسب مدة التكوين:

- هناك تربص أو تكوين طويل المدى ويدوم من ستة أشهر إلى سنة ونصف وفي غالب الأحيان يكون خارج الوطن بالنسبة للجامعة.
- هناك أيضا التكوين قصير المدى الممتد من اسبوع الى شهر وكذلك يشمل تربصات خارج الوطن.

11-3-حسب الهدف من التكوين :

تكوين اثناء التربص: هو عبارة عن تربص يتم غالبا تعد اجراء امتحان التوظيف والنجاح فيه، يمر الموظف او المستخدم بفترة تربص تدوم سنة كامل وهذا حسب الرتب (عون اداري، مساعد اداري، متصرف اداري، عون متعدد الاشغال ....الاخ) اذا نجح المتربص يتم ترسيمه مباشرة وان لم ينجح يعيد فترة التربص.

التكوين للترقية: التكوين لترقية من رتبة الى رتبة اعلا و هذا حسب قانون الوظيف العمومي ويدوم هذا التكوين من ستة اشهر الى تسعة اشهر.

التكوين لتحسين المستوى: ويكون هذا التكوين لتحسين المستوى بعض التوظيف و يهدف الى تحسين المسار المهني للموظف وهو مخصص للرتب العليا في صنف الموظفين وهو نوعان تربصات داخل الوطن وتربصات خارج الوطن يتم تصنيف الموظفين بناءا على ملف يكون ويوضع على مستوى مصلحة التكوين ليتم بعد ذلك اختيار الموظفين حسب الاحتياجات والاستحقاق.

خلاصة:

إن التكوين عبارة عن عملية منظمة نهدف من خلالها إعداد الفرد لأداء مهام محددة بناء على احتياجات ومتطلبات العمل، وتعد أهمية التكوين في أنه يمكن المنظمات من تحسين مستوى أداء العاملين، بإضافة إلى مواكبة التطور التكنولوجي الهائل، لذلك لقد تم في هذه الدراسة تقصي موضوع التكوين في المؤسسات الجامعية تحديدا في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك بالاعتماد على المقابلة كأداة لجمع المعلومات، وتمثلت عينة الدراسة في المسؤول عن مصلحة التكوين في الجامعة، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج تمثل أهمها في أن المؤسسات الجامعية تولي اهتمام كبير لتكوين المستخدمين، حيث تخصص له ميزانية معتبرة، وتسطر له مخططات وكفاءات، كما تخصص له الوقت الكافي بناء على نوعية التكوين، كما يشمل التكوين كل الموظفين حسب رتبهم وتخصصاتهم وكل حسب الهدف من التكوين، وذلك خلال كل مراحل مسارهم المهني، وهذا كله بغرض تعزيز أهمية التكوين والرفع من دوره في تحسين وتطوير مستوى العمال والمستخدمين، وهذا ما يعود على المؤسسة بالفائدة، فالمؤسسات الناجحة والتي تسعى إلى تطلعات مستقبلية عالية تضع التكوين كاستراتيجية لها لتحقيق هذه التطلعات، وتحقيق مزيدا من الانجازات، ونتيجة للانعكاسات الايجابية للتكوين على المؤسسات نقترح مجموعة من التوصيات وهي:

- جراء المزيد من البحوث الميدانية حول التكوين وذلك لأثاره الايجابية على المؤسسات.
- لتخطيط الجيد لإعداد برامج التكوين في مختلف المؤسسات وفي جميع المجالات.
- لاهتمام أكثر بمراكز التكوين وتخصيص الميزانية المناسبة لتجهيز هذه المراكز.

قائمة المراجع:

1.بودية محمد(2000)، الكتاب السنوي 2000، المركز الوطني للوثائق التربوية، الجزائر.

2.بوسعدة قاسم(2011)، تكوين المعلمين وإشكاليته، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد2، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
3.بوقطف محمود(2014-2013)، التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع عمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
4.نجاة بزايد(2011-2010)، التكوين واستراتيجيات تسيير المهارات التسييرية لدى إطارات "سوناطراك"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، الجزائر.
5.سميرة بن شعبان(2019-2018)، دور التكوين في تحسين أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة قالمة، الجزائر.
6.مسيكة بعداش، عبد الرزاق مروان(2015)، واقع التكوين في المسار المهني للمؤسسة- دراسة ميدانية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد31، ص ص 57-77.
7.لخضر دولي(2007-2006)، إدارة التكوين وتنمية الكفاءات في قطاع الوظيف العمومي دراسة حالة المديرية الولائية والجهوية لضرائب بشار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة وهران، الجزائر.
8.بوفرة خيرة(2013-2012)، التكوين في الموارد البشرية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص تسيير وإدارة الجماعات المحلية، جامعة مستغانم، الجزائر.
9.جامعة قاصدي مرباح ورقلة (https:www.a-onec.com)

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 24-32

ميادين علم النفس العمل والتنظيم ووظيفة ودور الأخصائي في المؤسسة.

The fields of work and organization psychology, the function and rol of the specialist in the institution

بومزراق فاطمة*

جامعة غليزان /الجزائر

تاريخ الإرسال: 11/01/ 2022تاريخ القبول16/11/2022

ملخص: علم النفس العمل والتنظيم هو أحدث الفروع التطبيقية لعلم النفس لأنه يهدف إلى زيادة الكفاية الإنتاجية للعامل عن طريق حل المشكلات في ميدان الصناعة والإنتاج في المؤسسات حلا علميا إنسانيا، حيث يقوم هذا التخصص على مبادئ علم النفس، كما يحرص على راحة العمال ويهدف إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للوصول إلى رضا العامل عن عمله.

ويكون انطلاقا من دراسة السلوك الإنساني في النشاط المهني واستعمال الاختبارات و أدوات قياس الذكاء والمهارات والقدرات اليدوية والشخصية والميول وللأخصائي النفساني عدة تدخلات في هذه الميادين.

الكلمات المفتاحية: علم النفس، ميادين، أخصائي، التوجيه.

Abstract: Work and organisation psychology is the latest applied branch of psychology becauseit aims to increase the efficiency of worker productivity by solving problems in the field of industy and production in in institutions, a scientific

* *المؤلف المرسل: بومزراق فاطمة*

and humane solution. Physical, psychological and social to reach the worker’s satisfaction with his work.

Based on the study of human behavior in professional activity and the use of tests and tools for measuring intelligence, skills manual and personal abilities, and tendencies, the psychology has several interventions in these fields.
Key words: Psychology,fields, specialist, guidance.

مقدمة:

إن التطور الذي شهده ميدان الصناعة أدى إلى حدوث العديد من المشاكل لدى العامل، فأصبح من الضروري البحث عن علم يحل هذه المشاكل حلا نهائيا.

وفي القرن 20 ظهر علم النفس الصناعي الذي يهدف إلى دراسة الجوانب النظرية والعلمية لتطبيق أسس السلوك الإنساني المكتشفة في المجالات النظرية والتطبيقية على هذا السلوك في بيئة العمل، أي علاقة الإنسان بالآلة وبالآخرين في بيئة العمل، فضلا عن معرفة مستوى أداء الفرد تحت ظروف العمل الفيزيقية المختلفة وكيفية تنظيم العمل والتوفيق بينهما لدى العامل وصاحب العمل بغية تحقيق الإنتاج الجيد مع أقل جهد وقت وأقل أضرار.

ويعد علم النفس العمل والتنظيم العلم الذي يسعى إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد والجماعة عن طريق حل المشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات ت حلا علميا إنسانيا يقوم على أسس ومبادئ علم النفس.

1. تعريف علم النفس العمل والتنظيم

هو أحد الفروع علم النفس، إذ يغلب عليه الجانب التطبيقي، ويهدف هذا العلم إلى الدراسة النفسية والاجتهادات العلمية للاستفادة من أسس علم النفس، وذلك في ميدان العمل والإنتاج والجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان ومجتمعه(المشعان، 1994، ص 15) .

هو دراسة سلوك الأفراد في مواقع العمل فيدرس كل من العامل والعمل باعتبارهما طرفي العلاقة في العملية الإنتاجية، وكذلك تحليل العوامل المهمة في زيادة الكفاية

الإنتاجية وتحقيق المواءمة المهنية وتنمية العلاقات الإنسانية في العمل ومعالجة المشاكل التي تتخلله مثل التعب الإهمال والملل والحوادث المهنية.
وهناك تعريف آخر لرونالدو.ي. ريجيو يعرف علم النفس الصناعي بأنه ذلك التخصص الفرعي الذي يدرس العلاقات المتبادلة بين العاملين بما في ذلك عمليات التفاعل بين جماعات العمل وأساليبه، والعلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين، وكذلك بناء أدوار العمل وتنظيمها، وتداخلها واعتمادها على بعضها البعض(ريجيو، 1999، ص 14)
يرى دونالد وكول Donald & Coll (2002) أنه الفرع الذي يبحث في تحليل وفهم مختلف السلوكيات الجسدية والانفعالية والمعرفية للأفراد والفرق في مجال العمل، وتفسير عوامل ظهورها وبقائها أو زوالها كذا اكتشاف طبيعة معاش الأفراد في وضعية العمل(نعموني، 2014، ص 14).

2. ميادين علم النفس العمل والتنظيم

تتعدى تطبيقات علم النفس الصناعي في الميادين المختلفة الصناعة، الإدارة، وتسعى الإدارة في مختلف المؤسسات تحقيق عدد من الأهداف من الوصول بالإنتاج إلى حده الأعلى وتحقيق أكبر حد من الرضا للعاملين، وتحقيق توافق العامل في عمله والروح المعنوية لديه.

وفيما يلي عرض لبعض الميادين التي يمكن لعلم النفس أن يقدم إسهامات لميدان الصناعة في المؤسسات.

يقصد بالاختيار المهني انتقاء أفضل المترشحين لشغل وظيفة معينة أو عمل ما لهذه الوظيفة أو ذلك العمل أما التوجيه المهني فهو انتقاء أنسب عمل لشخص معين، ويتم ذلك بتطبيق الاختبارات النفسية، لتحديد قدرات الأفراد والكشف عن استعداداتهم، والتعرف على تخصصاتهم الانفعالية والدافعية.

1.2 الاختيار والتوجيه المهني:

يقصد بالاختيار المهني انتقاء أفضل المترشحين لشغل وظيفة معينة أو عمل ما لهذه الوظيفة أو ذلك العمل أما التوجيه المهني فهو انتقاء أنسب عمل لشخص معين، ويتم ذلك بتطبيق الاختبارات النفسية، لتحديد قدرات الأفراد والكشف عن استعداداتهم، والتعرف على تخصصاتهم الانفعالية والدافعية.

2.2 التدريب المهني:

لقد أصبح تدريب العاملين في ميدان عملهم ورفع كفاءاتهم من السمات الأولية في ميدان الصناعة وغيرها من الميادين العمل الأخرى، والتدريب يساعد الإدارة على تحقيق أهدافها.

ولا يوجد اليوم أحد ينكر أهمية التدريب المستمر للعمال فهناك ظهور لأساليب ومهارات وفنيات في ميادين أعمالهم، فدخول التكنولوجيا والرجل الآلي جعل من برامج التدريب ضرورة لا بد منها لميدان الصناعة وميادين العمل الأخرى.

3.2 الهندسة البشرية:

يعتبر هذا المجال أحدث ميادين علم النفس الصناعي ويقصد به تصميم الآلات أو تعديلها بما يتناسب والإمكانات والاستعدادات النفسية لمن يعمل عليها من البشر، وتعتبر هذه هي المرحلة الثالثة من مراحل تكيف ظروف العمل أما المرحلة الأولى هي الاختيار والتوجيه والمرحلة الثانية فهي مرحلة التدريب من أجل الاستفادة القصوى من الإمكانيات البشرية وهكذا تأتي المرحلة الثالثة في تكيف الآلة نفسها بما يتناسب مع استعداد الأفراد البدني والنفسي.

فاختيار المصمم لإشارة صوتية أو ضوئية يحتاج إلى استشارات المتخصص أيهما أنسب للإنسان، كما يستعان بالمتخصصين في تقييم الأجهزة المختلفة كسماعات التليفون، أجهزة التحكم وغيرها من الأجهزة.

4.2 العلاقات الإنسانية:

العلاقات الإنسانية في ميدان الصناعة مجال واسع إلى حد كبير، فهي تعني السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير كل فرد وتقدير مواهبه وإمكانياته وخبراته واعتبار الفرد قيمة عليا في حد ذاته والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين أصحاب العمل والعمال واحترام العمال لبعضهم البعض.

ويقتضي تحسين العلاقات الإنسانية داخل المنظمة من الإدارة من خلال تحسين الاتصال وديناميكيات الجماعة والاحترام والثقة وتشجيع العمال على المبادرات، ويعتبر التون مايو أحد الرواد لحركة العلاقات الإنسانية، خاصة بعد تجاربه في

مصانع ها وثورن بمصانع ويسترن الكتريك بمدينة شيكاغو. (عكاشة، 1999، ص7).

3. وظيفة الأخصائي النفسي: (المختص في علم النفس العمل والتنظيم)

ليس من المستغرب أن تستخدم معظم الشركات والمؤسسات والمصانع الأمريكية كثيرا من الأخصائيين السيكولوجيين ولقد اتسعت آفاق عمل السيكولوجي في الصناعة ولم يعد نشاطه قاصرا على تطبيق الاختبارات أنه حقا يقوم بتصميم الاختبارات وبالتأكد من صدقها وعلى جانب هذه الوظيفة فإنه يعمل كمستشار للعلاقات العامة للشركة ويساهم بالرأي والنصيحة في العقد والاتفاقيات مع الشركات الأخرى ومع الاتحادات العمالية كما لأنه يصمم البحوث لمعرفة العادات الشرائية وأذواق المشترين في الأسواق التي تنتج لها الشركة كذلك يساهم في وضع برامج التدريب في الشركة ويجعلها خاضعة لشروط التحصيل الجيد المعروفة كما أنه يقوم بالكثير من البحوث لمعرفة العوامل المؤثرة في الروح المعنوية مثلا أو النمط الإداري.

ويساهم في وضع أساليب الإشراف أو نظام العمل بالشركة وصناعاته ونظام المكافأة والحوافز وما إلى ذلك.

كذلك يساهم في وضع برامج الأمن الصناعي ويشارك مع المهندسين الذين يصممون الآلات للتأكد من مراعاة الجوانب الانسانية في تلك الآلات فقد تكون مصممة بطريقة تسبب المرض أو التعب أو التشوه للعامل الذي يديرها.

كذلك يساهم في حل مشاكل كبار السن من العمال ويستقبل المعنيين الجدد بالشركة ويقدم لهم فكرة عن طبيعة العمل بها.

ويتضح لنا أن علم النفس ضروري لكل المشتغلين بالمجالات المهنية لأن كل منها مهما كانت طبيعة عمله لا بد أن تقابله بعض المشاكل الإنسانية وفوق ذلك فإن كل من له وظيفة ومتطلباتها من الذكاء والقدرات...

وفي الواقع الأمر فإن طلاب الجامعة والمعاهد العليا سواء كانوا يدسون مواد أدبية أو علمية فهم في حاجة إلى دراسة علم النفس حتى يستطيعوا أن يحددوا لأنفسهم ماذا يريدون؟ وماذا يمتلكون من القدرات؟ وماذا يعرفون عن طبيعة المهن والأعمال الأخرى؟.

يفيد علم النفس طالب التكنولوجيا فالمهندسين مثلا يحتاجون إلى علم النفس في مستقبل حياتهم المهنية فقد كشفت بعض الدراسات أن 50% من المهندسين ابتعدوا عن أعمالهم الهندسية فقد ارتقى بعضهم إلى مناصب إدارية ومجالات البيع وبعضهم أصبح مقاولين أثبتت هذه الدراسة أن 89.9% ثم طردهم بسبب فشلهم في التعامل مع الناس وواضح أن المهارة في التعامل مع الناس تفوق أهمية التكنولوجيا في احتفاظ الفرد بوظيفته(عويضة، 1996، ص 118)

1.3 العمليات التي يقوم بها المختص اثناء عملية الانتقاء:

الانتقاء المهني هو أول عملية يقوم بها المختص في علم النفس العمل والتنظيم لمعرفة العامل قدرات المترشح، واستغلال منصب عمل يفرض الانتقاء الموضوعي البعيد عن أشكال الذاتية وهذا بواسطة إجراءات ومراحل تقتضيها إجراءات وقوانين العمل والتشغيل التي تلتزم بها المؤسسة لحماية مصالحها ومواردها البشرية ومن بين هذه المراحل:

1.1.3 معرفة متطلبات المنصب:

وهي مرحلة سابقة على الانتقاء وتهدف إلى معرفة متطلبات العمل وشروط المنصب الذي يجب أن تتوفر فمن يتقدم لشغله.

2.1.3 تحليل العمل:

أي معرفة صفات العمل وخصائصه وما يتطلبه من مهارات وقدرات وخصائص جسمية أو ذهنية.

3.1.3 تحليل العامل:

إمكانية توافق الفرد مع العمل فمثلا شخص لا يتحكم في اللغة الفرنسية لا يستطيع العمل كموزع بريد.

2.3 دور الأخصائي النفسي في عملية الانتقاء والتوجيه:

يعتبر المجال الصناعي مجال زاخرا بمختلف أوجه النشاط الإنساني ويتميز بأدواته وأجهزته ومعداته ذات الخصائص المتميزة كما يتميز بوسط اجتماعي له مجموعة خاصة من أنماط التفاعل كما يتطلب أفرادا ذوي خصائص ومواصفات معينة

بالإضافة إلى هذه الخصائص والصفات تختلف من ميدان عمل لأخر وعلى أية حال هنالك إسهامات كثيرة يستطيع الأخصائي النفسي أن يكون له دور فيها نلخص فيما يلي:

1.2.3 اختيار وتوجيه وتدريب الأفراد:

للمهن المختلفة مواصفات مختلفة تتطلب إمكانات وقدرات وصفات مختلفة في من يقوم بها الأمر الذي يتطلب تحليلا للمهن والعامل للتعرف على قدراته وإمكاناته وسماته(عكاشة، 1999، ص 15).

فلو اتانا فرد يريد التوجيه المهني فإننا سنجد امامنا العديد من الاعمال التي يمكن ان يعين فيها.لكن من بين هذه الأعمال توجد اعمال اكثر مناسبة له بحيث نتوقع له فيه نجاحا أكثر، بينما توجد أعمال أقل مناسبة له بحيث نتوقع له فيها فشلا اكثر.ومن ثم تكون مهمة التوجيه المهني هي معرفة انسب الاعمال له وتوجيهه إليها ونصحه بالعمل فيه(فرج، 1986، ص 68).
ويأتي دور الأخصائي في المواءمة بين متطلبات المهنة وإمكانيات الأفراد عن طريق برامج التوجيه والاختيار والتدريب وهكذا يقوم الأخصائي بمعاونة المختصين في التدريب على تصميم برامج تدريب وكيفية التعامل مع المتدربين.

2.2.3 مساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الشخصية:

من المتوقع أن تواجه الأفراد في أعمالهم بمجموعة المشكلات التي تعوق توافقهم وإنقاص إنتاجيتهم وقد تنشأ المشكلات كنتيجة لأخطاء في الاختيار أو التوجيه الأمر الذي يتطلب إعادة التوجيه أو المزيد من التدريب.

وقد تنجم المشكلات من خلال عدم الانسجام مع الزملاء العمل والمناخ السائد في المؤسسة ويظهر عدم التوافق من خلال الغياب، التمارض، عدم انتماء للجماعة وجميع هذه المواقف تتطلب تدخل الأخصائي بمعارفه الفنية تقديم النصح.

3.2.3 إجراء الدراسات والبحوث:

تعد الزيادة الإنتاجية هي الهدف الأساسي لأي مؤسسة ولعل دراسات التي بدأت في مصانع الهاوثورن بواسطة التون مايو ومازالت مستمرة إلى اليوم تؤكد على

ضرورة الاهتمام بالبحوث والدراسات لحل المشكلات التي تقع في إطار الموضوعات التالية:

- زيادة إنتاجية العمل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات.

- إزاله الأخطار المهنية المختلفة.

- رفع الروح المعنوية للعمال.

- تحسين جو العمل(عكاشة، 1999، ص 15).

إذن للمختص في علم النفس العمل والتنظيم عدة مجالات للتدخل كما يلعب دور من خلال الوظائف التي يقوم بها في المؤسسة أو الشركة، لذا دوره مهم جدا في التكفل بالعامل في عمله ونصحه وإرشاده وتقديم المساعدة للتغلب على الصعاب لأن للعامل أهمية كبيرة في العملية الإنتاجية ومهم جدا لذا رفع انتاجيته يتوقف على دور المختص بحيث إذا أدى دوره بنجاح سيكون العامل محاط بالاهتمام ويشعر بالراحة في عمله وتكون روحه المعنوية مرتفعة مما يزيد في تحسين أدائه وارتفاع إنتاجيته. وهذا حتما ينعكس إيجابيا على تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة أرباحها في محيطها ولهذا للمختص دور فعال في إنجاح الشركة تقدمها ونجاحها وتطورها وبقائها.

خاتمة:

وفي صفوة القول نستخلص أن علم النفس العمل والتنظيم يهتم بدراسة سلوك العامل داخل الوحدات الإنتاجية من أجل حصول كفاية إنتاجية أفضل من حيث النوعية والكمية.

إضافة إلى هذا التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد وعلى إنتاجيته ومحاولة التحكم فيها وضبطها.

ومن خلال هذه المعلومات والأفكار والتجارب في علم النفس العمل والتنظيم لو طبقت في المجال الإداري والصناعي لحققت للمؤسسات نجاحات باهرة.

قائمة المراجع:

1.المشعان عويد سلطان(1994)، **علم النفس الصناعي**، مكتبة الفلاح، لبنان: مكتبة الفلاح.

2.ريجيو رونالد.ي، ترجمة: فارس حلمي(1999)، **مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

3.عكاشة محمود فتحي(1999)، **علم النفس الصناعي**، مطبعة الجمهورية، مصر: مطبعة الجمهورية.

4.عويضة كامل محمد(1996)، **علم النفس الصناعي**، دار الكتب العلمية، لبنان: دار الكتب العلمية.

5.فرج عبد القادر طه(1986)، **علم النفس الصناعي و التنظيمي**، دار المعارف، لبنان: دار المعارف.

6.نعموني مراد(2014)، **مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم**، دار جسور للنشر والتوزيع، لبنان: دار جسور للنشر والتوزيع.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 33-54

مجالات تدخل أخصائي علم نفس العمل والتنظيم في المؤسسة الصناعية ـ الواقع والآفاق

Areas of intervention of the psychologist of work and organization in the industrial enterprise reality and prospects

ـ د. زرايرية نوة
جامعة عنابة، الجزائر.

تاريخ الإرسال: 2022/10/31 تاريخ القبول 2022/11/01

ملخص: يلعب علم نفس الصناعي والتنظيمي دورا بارزا في تكوين وتنمية راس المال البشري باعتباره جزءا هاما من رأس المال الفكري بأية منظمة، وذلك وفق العديد من المقاربات والأطر الفكرية وكذا اسهاماته النظرية والميدانية، ومن بين أهم الخدمات التي يقدمها علم النفس العمل والتنظيم للمنظمات والمؤسسات مهما كان نوعها، ذلك الدور الذي يقوم به أخصائي علم النفس العمل والتنظيم من خلال مختلف المهام والخطط التي يعمل على تطبيقها بتبني استراتيجية عمل تضمن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.

تهدف هذه الورقة البحثية لإبراز الأدوار التي يمارسها المختص في علم النفس العمل والتنظيم داخل المؤسسة الصناعية، وماهي الجوانب الواجب التركيز عليها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في ظل الصعوبات الموجودة.

الكلمات المفتاحية
أخصائي، علم نفس عمل وتنظيم، المؤسسة الصناعية، الواقع والآفاق.

Abstract: Industrial and organizational psychology plays a prominent role in the formation and development of human capital as an important part of the intellectual capital of any organization, This is in accordance with many approaches and intellectual frame works as well as its theoretical and field

contributions, and among the most important services provided by work and organization psychology to organizations and institutions of any kind, This role played by the psychologist work and organization through the various tasks and plans that he works to implement by adopting a work strategy that ensures the success of the institution in achieving its goals.
This paper aims to highlight the roles played by the specialist in work psychology and organization within the industrial enterprise, What aspects should be focused on in order to achieve the desired objectives in light of the difficulties that exist?
Keywords: Specialist, Psychology Work and organization, Industrial Establishment, Reality and prospects.

مقدمة:

أثبت علم نفس العمل والتنظيم من خلال ما قدمه للمؤسسات والمنظمات في مجال الأعمال سواء كان ذلك على المستوى الدولي أو على المستوى المحلي، إن التحدي الحقيقي الذي يواجه المجتمعات عامة والمجتمع الجزائري خاصة كمجتمع نام، هو قضية التنمية والكفاية الإنتاجية لأن الإنجاز الكفء للأعمال الموكلة للأفراد تحدد مدى التنمية التي حققها المجتمع ومستوى التقدم و الرقي الذي وصل إليه، إلا أن النظرة الحديثة للعمل لا تعتبر الجانب المادي هو كل شيء في المؤسسة والمصنع فالمؤسسة ليس فقط مجموعة من الأفراد والآلات بل هي منظمة يعمل كل أفراد طاقمها على اختلاف مراكزهم ووظائفهم في السعي لتحقيق هدف معين من خلال سهر القيادة و الإدارة على التخطيط والتنظيم والتنسيق له، واجتهاد العمال وكل الموظفين ضمن مجموعة تفاعلية حيث تبرز مختلف العلاقات الإنسانية بين العمال بعضهم البعض وبينهم وبين الإدارة كنتيجة للتفاعل فيما بينهم وهي علاقات يتكون من مجموعها جو نفسي اجتماعي يترك أثرا عميقا واضحا في الإنتاج والإنتاجية.

إن أهمية علم النفس العمل والتنظيم كبيرة جدا في المؤسسة الصناعية، وقد كان من أولى المسائل التي نالت الاهتمام في هذا المجال حسن اختيار العمال والموظفين لوضع الرجل المناسب في المكان المناسب، ثم تدريب من يختارون

لشغل مناصب العمل تدريبا علميا، وكذا الإهتمام بالظروف المادية للعمل كالإضاءة، والتهوية وكذا الحد من العوامل التي تزيد من تعب العمال و التقليل من نسبة الحوادث المهنية داخل المؤسسة.

من هنا يتضح لنا الدور الكبير والمهم جدا لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في عملية تفعيل تسيير وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، إن لم نقل أن أحد الركائز الأساسية في التخطيط الصحيح لاستغلال القوى البشرية ورفع الكفاية الإنتاجية تكون من أهم مسؤوليات أخصائي علم النفس العمل والتنظيم، خاصة تدريب الإطارات في المؤسسة وتزويدهم بالطرق العلمية الحديثة في العملية الإشرافية وكذا اختيار العمال والموظفين وتوجيههم إلى العمل الذي يناسب قدراتهم الجسمية، العقلية، الانفعالية والسعي لتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

انطلاقا مما سبق يمكننا القول أن هذا البحث يحاول تسليط الضوء على مختلف الأدوار والمهام التي يقوم بها أخصائي علم نفس العمل والتنظيم داخل المؤسسة الصناعية مع إبراز مجالات تدخله من خلال اتخاذ قرارات متواصلة فيما يخص مواردها المالية والتكنولوجيا والبشرية، بهدف وضع حد لوضعية اللاتوازن وإيجاد حلول لكل مشكل يعيق السير الحسن للمؤسسة.

هذا ما سنسعى للوصول إليه بإبراز المهام المختلفة للأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم من مختلف الزوايا داخل المؤسسات ومنظمات الأعمال، مجلات النشاط المهني له، أهمية تواجده داخل المؤسسة وأهدافه المسطرة، الدور المنوط بأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم داخل المؤسسة بين الواقع والآفاق وصولا لجملة من الاقتراحات فيما يخص أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في المجال الوظيفي والمؤسساتي.

11 ـ ماهية أخصائي علم النفس العمل والتنظيم

1 -1 ـ مفاهيم ومصطلحات

أ ـ تعريف أخصائي علم نفس العمل وتنظيم

ـ يعرف الأخصائي النفسي في علم نفس العمل والتنظيم بأنه": شخص مؤهل علميا ومهنيا، لتقديم الخدمات النفسية لمن يحتاجها، وذلك من خلال تشخيص ودراسة

وعلاج المشكلات، التي يعاني منها الأفراد والتي تواجه المؤسسات".(جلاب وخطوط، 2019، ص 796)

ـ كما يعرف بأنه:" الفرد الحامل لشهادة ليسانس أو ماستر أو دكتوراه في تخصص علم النفس العمل والتنظيم، بحيث غالبا ما يتوظف في مؤسسات مهنية يقدم خلالها المساعدة النفسية التنظيمية للموظفين (المساعدة على حل المشكلات، العمل على خلق جو آمن، الاختيار، التوجيه، التأهيل المهني...الخ).(بوحارة، 2021، ص119)

ب ـ تعريف المؤسسة الصناعية

تعرف المؤسسة أنها:" كل هيكل تنظيمي مستقل ماليا، ويخضع لكل من الاطار القانوني والاجتماعي، وهدفها دمج جميع عوامل الانتاج من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الانتاج أو تبادل السلع أو تبادل الخدمات المختلفة، وإن المؤسسة باعتبارها منظمة تعتبر في ذات الوقت هيكلا اجتماعيا واقعيا ومتعاملا اقتصاديا، وتتبع خصائص تنظيمية."(جلاب وخطوط، 2019، ص 796)

ت ـ تعريف الممارسة النفسية التنظيمية

هي تلك المهام المتعلقة بالجوانب النفسية والتنظيمية في العمل، والتي تتعلق أساسا بالموارد البشرية والتي تعتبر من مهام وواجبات الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم.

1 ـ 2 ـ مؤهلات أخصائي علم النفس العمل والتنظيم

إن أخصائي علم النفس العمل والتنظيم يمكن أن يمارس هذه المهنة والتي تتطلب بالأساس أن يكون القائم بها متحصل على الأقل على شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، ويتضمن إعداد أخصائي نفسي في العمل والتنظيم إعدادا وتدريبا على التطبيقات العملية وعلى إجراء البحوث في المجال الصناعي، ويتضمن برنامج التكوين في هذا المجال تصميم البحوث والإحصاء، إضافة إلى موضوعات علم النفس العمل والتنظيم والتي قررتها جمعية علم النفس الأمريكية سنة 1985 وهذا حسب الجدول الذي وضعته هو كالآتي:

التسلسل	المادة	التسلسل	المادة
1	ـ نظرية دوافع العمل	7	ـ جماعات العمل
2	ـ نظرية التنظيم والإدارة	8	ـ قياس الأداء
3	ـ تطور التنظيم والإدارة	9	ـ محكات العمل
4	ـ اتجاهات العمل	10	ـ الإختيار المهني
5	ـ الأداء في العمل	11	ـ تحليل العمل
6	ـ قياس الفروق الفردية	12	ـ التدريب المهني

جدول رقم 1 : (كفان،2011، ص136-137)

1 ـ 3 ـ أهم المميزات التي يتميز بها الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم

تتمثل أهم مميزات الأخصائي النفسي في مجال العمل والتنظيم فيمايلي:

أ ـ القدرات الإحصائية والمنهجية:

إن المتخصصين في علم النفس العمل والتنظيم يتمتعون بقدرات علمية وبحثية عالية خاصة فيما يتعلق بالمنهجية وتصميم البحث عن المشاكل التنظيمية، وكذا القدرات الإحصائية التي يزودها بهم التكوين النفسي، كما أنهم يتمتعون أيضا بنظرة إحصائية للظواهر، إلى جانب قدرتهم على استخدام القياس وأدواته، وكذا التمتع بحس البحث الميداني والروح العملية.

ب ـ الخلفية النظرية النفسية لسلوك الإنسان

يعد الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم ملما بالمبادئ والنظريات التي تفسر سلوك الإنسان، وكذا مختلف الجوانب النفسية المتعلقة بالعمل كالجانب الإجتماعي والجانب المعرفي للفرد والعامل بصفة خاصة.(بكاي، 2015، ص10).

على العموم فإن دائرة تدخلات أخصائي علم النفس العمل والتنظيم تتسع باتساع مجال علم النفس حيث يعتبر إعداد أخصائي علم نفس العمل والتنظيم من بين الجوانب المهمة في مختلف المنظمات والمؤسسات، وهذا بغض النظر عن طبيعة عمل تلك المؤسسة، لأنه عمل أخصائي علم النفس العمل والتنظيم تتمثل أساسا في محاولة الإرتقاء بمستوى تلك المؤسسات من حيث تحسين الإنتاج كما ونوعا، وكذلك العمل على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين في تلك المنظمات، وكل هذا يتطلب العديد من البرامج المتعلقة بإعداد وتأهيل الأخصائي النفسي في مجال العمل وكذا تحسينها في المستقبل.

1 ـ 4 ـ أهداف علم نفس العمل وتنظيم في المؤسسة الصناعية

يخطط أخصائي علم النفس العمل وتنظيم في المؤسسة الصناعية لتحقيق جملة من الأهداف تتمثل فيمايلي:

أ ـ زيادة الكفاية الإنتاجية

يقصد بها زيادة القدرة الإنسانية على الإنتاج ويتأتى ذلك بتوجيه العامل وتكوينه تكوينا مهنيا ونفسيا بحيث يؤدي ذلك إلى قيام العامل بدوره على أكمل وجه، وبانسجام عوامل الإنتاج الأخرى والعوامل الفنية، الإقتصادية، الإدارية والتنظيمية ومن ثم تحقيق زيادة الإنتاج وتعود بالفائدة على العمال وأصحاب الأعمال وعلى المجتمع كافة.

ب ـ زيادة توافق وانسجام العامل في عمله

يتحقق توافق العامل في عمله من خلال انتقاء العمال للأعمال التي تتفق مع قدراتهم واستعداداتهم وسماتهم الشخصية، ومن ثم مساعدتهم على التوافق في أعمالهم مع الاقتصاد في الجهود وتأمينهم على مستقبلهم وإتاحة الفرصة أمامهم للتقدم والرقي ومعاملتهم بالاحترام، وحفظ كرامتهم الإنسانية، فيتحقق توافق العمل مع مهنته والمؤسسة التي يعمل فيها مما يشعره بالولاء نحوها والارتباط بها كعضو عامل وليس مجرد آلة أو جزء متمم للآلة في المصنع.

ج ـ الاستقرار الصناعي

يتحقق الاستقرار الصناعي بإزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمال وأصحاب العمل وذلك بوضع سياسة للتوظيف والأجور، ونظام توزيع الأرباح الناتجة عن زيادة الإنتاج، ويتأثر عادة بتصنيف الوظائف وتحديدها وتحليلها لتقدير الجهد اللازم لأداء كل منها وتعيين مراحل تعلمها من الوجهة الفعلية مع مداومة إدخال التعديلات اللازمة في هذا التحليل، وعمل التحسينات الضرورية في نظام العمل من وقت لآخر بما يحقق للعامل أسباب الراحة والانسجام في عمله والشعور بالاستقرار والطمأنينة على أساس كونه عضوا عاملا في المؤسسة(الهزال، 2016، ص15- 16).

المؤكد أن علم النفس العمل والتنظيم يسعى لخدمة كل من العامل والمؤسسة التي يعمل فيها، لذا فإن الأخصائي النفسي في المجال الصناعي يشارك في اختيار العامل المناسب للعمل الأنسب له، كما يلعب دورا هاما في المواءمة بين العامل والعمل الذي يقوم به داخل المؤسسة ومن ثمة تدريبه وتعليمه لزيادة كفاءته بكل ما يتعلق بالكم والكيف فيما يخص الإنتاج، هذا إلى جانب السعي لزيادة الراحة النفسية والجسمية للعمال والموظفين باختلاف مراكزهم بتكييف الآلة وبيئة العمل مع ما يتناسب واستعداداتهم الجسمية والنفسية والرفع من الروح المعنوية لديهم.

1 - 5 ـ مجالات تدخل الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم

ينقسم مجال عمل الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم إلى أربع مجالات رئيسية في الولايات المتحدة الأمريكية كمثال إلى:

أ ـ المجال الصناعي: يتم توظيف الأخصائيين النفسيين في العمل والتنظيم في المؤسسات الصناعية للاستفادة من تدخلهم في ما يتعلق بالجوانب الصناعية والتنظيمية.

ب ـ المجال التعليمي والبحثي: يتم الاستفادة من الأخصائيين في العمل والتنظيم خاصة حاملي شهادات الدكتوراه في مجال التعليم الأكاديمي، حيث يتم توظيفهم في المخابر والجامعات كأساتذة وباحثين.

ج ـ المجال الاستشاري: يتم الاستفادة من أخصائي العمل والتنظيم في المؤسسات والهيئات الاستشارية الخاصة، حيث يتم توظيفهم كمستشارين مكلفين بالانتقاء واختيار واستقطاب الموظفين الجدد للشركات والمنظمات بعد لجوئها لهذه الهيئات.

د ـ المجال الحكومي: يتم توظيفهم في المؤسسات العمومية التابعة للدولة باختلاف أشكالها كموظفين إداريين أو تحديدا في أقسام إدارة الموارد البشرية.(بكاي، 2015، ص6-11).

انطلاقا من السياق فإن الأخصائي النفسي في المناخ التنظيمي لأي بيئة مهنية يحاول تشخيص و فهم الجانب النفسي للعمال والموظفين والعمل على إيجاد حلول لمشكلاتهم واتباع الإجراءات اللازمة لتفاديها ويتم ذلك بممارسة بعض العمليات النفسية المهنية التي تكفل للعامل حياة مهنية متوافقة وكذا تحقق مستويات لا بأس

بها من الرفاهية النفسية للعمال داخل المؤسسة. كما أن أخصائي علم النفس العمل والتنظيم مهما اختلفت مجالات تدخله يستند إلى جملة من القوانين والمبادئ الأساسية التي تحكم السلوك الإنساني وتنظيمه في ارساء مناخ تنظيمي فعال داخل المؤسسة الصناعية لضمان توافق العامل مع عمله، معتمدا في ذلك المنهج العلمي وأدوات القياس المقننة، من أجل فهم الظاهرة النفسية في مجال العمل والتنبؤ بها والسيطرة عليها.

2 ـ النشاط المهني لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في الجزائر

2 ـ 1 ـ الاختيار والتوظيف: يتم التدخل في هذا المجال ضمن منطلقين:

-إما أن يكون ضمن مهام إدارة الموارد البشرية في المؤسسة من خلال تحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية وعمليات الانتقاء والتوظيف.
- يتم عن طريق الهيئات ومؤسسات خاصة تقوم باستلام مهام الانتقاء والتوظيف في الشركات والمؤسسات.

2 ـ 2 ـ متابعة التكوين

يتدخل الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم في هذا المجال عن طريق التحكم في أساليب التخطيط والتكوين من خلال تحديد احتياجات الموظفين له، والمساعدة في بناء البرامج التدريبية والتكوينية، كذا التقويم لنتائج العملية النهائية.

2 ـ 3 ـ تسيير المسار المهني للموظفين

من بين وظائف القائم بتسيير الموارد البشرية متابعة سلسلة المهام التي يتولاها الموظف من خلال الترقيات إلى الوصول لمرحلة التقاعد، ويتحدد دور الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم في مرافقة العامل من أجل إشباع حاجاته واهتماماته بما يتوافق مع أهدافه وكفاءته.

2 ـ 4 ـ مجال صيانة الموارد البشرية والأرغونوميا

يتدخل الأخصائي النفسي في هذا المجال من خلال المساعدة في متابعه اجراءات السلامة والصحة المهنية وكذا مراعاه الجوانب النفسية للعمال توافقهم المهني.(بكاي، 2015، ص8- 9)

2 - 5 - دراسات التشخيص والاستشارة

تتم من خلال إمكانية تكليف أخصائي العمل والتنظيم من طرف مؤسسته بالقيام بجمع المعطيات وتشخيص بعض المشاكل المتعلقة بالموارد البشرية (السلمي، 1998، ص48) والتي تتطلب الإلمام بطرق المسح الإحصائي حول الغيابات والأدوار في العمل، و نسب تكرار الحوادث في العمل وعددها، حيث يتم استخدام نتائج هذه الدراسة في اتخاذ القرارات المناسبة من طرف الهيئات المسؤولة في المؤسسة.(عويضة، 1996، ص118)

من هنا يتبين أن لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم عدة مساهمات وتطبيقات في ميدان تكوين وتنمية رأس المال البشري كالاختيار والتوجيه والتدريب المهني، الهندسة البشرية، والعلاقات الإنسانية، ذلك بهدف انتقاء الخبرات والكفاءات مع العمل على وضع البرامج والسبل التي من شأنها أن تخدم تطوير واستقرار الكادر الوظيفي في بيئة عمله وتزيد من فرص نموه وذلك بالتركيز على جانبين جد هامين هما تخفيض الضغوط النفسية للعامل و الرفع من مستويات الرضا الوظيفي لديه، ومن ثم اكتساب رأس مال بشري يمكن الإعتماد عليه في الإدارة الفعالة للمشاريع بعيدة المدى.

3 - أدوار الأخصائي في علم النفس عمل وتنظيم في المجال الصناعي

يتميز العصر الحالي بزيادة المشكلات في مختلف المجالات المهنية والإقتصادية والتربوية والتجارية، نظرا لتعقد آلات الإنتاج وتحول مختلف المجتمعات إلى مجتمعات صناعية وتجارية، وقد ترتب على ذلك زيادة مشكلات العمال النفسية والاجتماعية، لذا برز دور الأخصائي النفسي في المجال الصناعي والذي يتمثل فيمايلي:

- تحليل العمل والإحاطة بسياسة المؤسسة في عملية الاختيار المهني والتوظيف.
- الكشف عن المحيط المادي في جو العمل وظروف الفيزيائية التي تساعد على الإنتاج.
-دراسة حالات التعب والملل والإجهاد وضغوطات العمل ومحاولة تقليلها.(العطية، 2003، ص25).

- الاهتمام بدراسة دوافع العمل ونوعها.
- الكشف عن أسباب حوادث العمل، وكيفية معالجتها.
- التأمل في نظام التدريب والتوجيه المهني.
- دراسة اتجاهات العمال نحو العمل ونحو القيادات وبين العمال أنفسهم.
- دراسة الروح المعنوية لدى العمال تجاه العمل والسعي لتحفيزها وزيادتها.(راشد، 2001، ص19)
- إعداد وبناء اختبارات نفسية للعمال للمساهمة في تطور العمل.
- الإحاطة بطرق الإرشاد النفسي للعمال لمحاولة مشكلاتهم.
- القيام بدراسات حول توافق العمال داخل المؤسسة وخارجها.(جلاب وخطوط، 2019، ص797).

3 - 1 ـ الخدمات النفسية التي يقدمها أخصائي علم النفس عمل وتنظيم

تتمثل مختلف الخدمات النفسية والتنظيمية التي يقدمها الأخصائي النفسي في المؤسسة فيمايلي:

- إزالة عوامل القلق والتوتر بين العمال.
- العمل على خلق علاقات إنسانية فعالة بين العاملين في المؤسسة من خلال مساعدة كل شخص على تنمية فرديته حتى يكون مؤثرا إيجابيا وسط الجماعة.(نيول، 1993، ص35)
-المبادرة في علاج الاضطرابات النفسية التي تظهر لدى العمال في أطوارها المبكرة.
- خلق الوعي لدى مديري المصانع والقادة لأهمية تكوين علاقات طيبة بينهم وبين موظفيهم.
- تطبيق وسائل الإختيار المهني.
- استبعاد العمال الجدد الذين يتميزون بالإهمال واللامبالاة فيما يخص الوقوع في حوادث العمل.
- العمل على توجيه وتدريب العاملين للقيام بأعمالهم على أكمل وجه وبأقل جهد(سليم، 2013، ص256)

بهذا يضمن أخصائي علم النفس عمل وتنظيم تحقيق مايلي داخل المؤسسة:

- تقسيم العمل اللازم لتقسيم الهدف إلى أجزاء تسمح بتوزيعها على العمال.
- عدم حدوث أي تداخل أو تضارب في العمل.
- توجيه كافة الجهود تجاه تحقيق الهدف المشترك(جلاب، وخطوط، 2019، ص797).
-تقسيم العمل بما يسمح بتطبيق مبدأ التخصص، بحيث يزداد تطبيق مبدأ التخصص كلما تدرجنا هبوطا إلى المستويات السفلى من الهيكل التنظيمي.
- توفير الأساس اللازم لتحقيق الترابط والتكامل بين الوظائف التي يؤديها الأفراد المختلفون.(كامل، والصيرفي، 2006، ص66)

مما سبق طرحه يمكننا القول أن مختلف الأدوار والتدخلات التي يقوم بها أخصائي علم نفس عمل وتنظيم في المؤسسة الصناعية سواء اختيار الموظفين أو برمجة خطط العمل والإنتاج، أو دراسة العلاقات الداخلية بين الموظفين .....وغيرها من المجالات، لا يتحقق إلا من خلال جملة من الدراسات والبحوث التي يقوم بها على مستوى المؤسسة وكشف مختلف المشكلات وتشخيصها ووضع حلول جذرية لها لضمان تحقيق الهدف المشترك بين أطراف المنظمة من عمال وموظفين ورؤساء وهو تحقيق نجاح المؤسسة.

3 - 2 - مهام أخصائي علم نفس عمل وتنظيم في المؤسسة الصناعية

يسعى الأخصائي النفسي داخل المؤسسة التي يعمل بها لتحقيق أفضل انسجام ومواءمة بين العامل والآلة وبيئة العمل وأنظمته لبلوغ أفضل إنتاجية ممكنة، ولتحقيق هذا المطلب لابد من التركيز على جملة من الجوانب والموضوعات الجد هامة والتي تتمثل في أسس رئيسية لرفع الإنتاجية، والتي حددها تايلور وتابعيه في مجموعة من الدراسات، حيث استطاع رفع إنتاجية العامل إلى أربعة أمثالها في الوقت نفسه (حقي، 1992، ص92) وتتمثل فيما يلي:

أ - تحليل العمل

هو الطريقة التي تساعده على تحديد وضع المعلومات والحقائق المرتبطة بطبيعة العمل، عن طريق الملاحظة والدراسة. وتحليل العمل هو تحديد للواجبات التي ينطوي عليها عمل معين من ناحية، وكذا تحديد لدرجة الكفاءة والمعرفة والقدرات والمسؤوليات التي يجب أن يحرزها العامل حتى يستطيع إنجاز العمل

المعين بنجاح والتي تميز هذا العمل وتفرقه عن غيره من الأعمال، من ناحية أخرى(مرسي، 1955، ص8).

ب ـ اختيار العاملين والموظفين الجدد

يركز الأخصائي النفسي اهتمامه بالطرق التي تتبعها مؤسسات العمل على اختيار عامليها وتعيينهم. من خلال معرفة متطلبات العمل والخصائص الشخصية المطلوبة، حتى يمكن استخدام ذلك كأساس لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، عن طريق تطوير أدوات واختبارات تساعد على فحص المترشحين للالتحاق بالمؤسسة أو المنظمة.(طه، 1988، ص13).

ج ـ تدريب العاملين وتطويرهم

يساعد الأخصائي النفسي في تطوير أساليب تدريب العاملين وتطبيقها، فالتقدم السريع والمتواصل في مجال آلات العمل المعقدة وأنظمة الكمبيوتر يفرض على كل مؤسسة تحديث مهارات عمالها، بهدف تمكينهم من التعامل مع الآلات الجديدة وتشغيلها، حيث يعتبر تدريب العمال عملية دينامية تهدف الى تغيير الاطار المرجعي للفرد ومن ثم تغيير اتجاهاته لأن الفرد المعد والمدرب جيدا في مجال عمله تزيد ثقته بنفسه واعتزازه بنسبة بإنتاجه مما يساعده على التقدم والرقي في عمله ما يؤدي إلى زيادة الانتاج(مبارك، 2000، ص208).

د ـ رفع الدافعية للعمل

يقوم الأخصائي النفسي بتهيئة البيئة المادية والنفسية للعمل كإتباع نظام الحوافز والمكافآت، بحيث لا ينتج عنه فقط إنجاز كفء للعمل بل يرفع أيضا من دافعية العاملين نحو العمل الذي يقومون به، وتقييم عملهم بموضوعية وبالتالي زيادة الإنتاجية.(مسلم، 2020، علم النفس الإداري والصناعي، ص43)

ه ـ قياس الرضا المهني للعمال وضغوطات العمل

يعتبر قياس ما لدى العاملين من رضا أو ضغط من صميم واجبات الأخصائي النفسي في المجال الصناعي، الأمر الذي قد يؤثر في مستوى أداء العاملين، ومعدلات تغيبهم عن العمل، ودرجة استقلاليتهم.(ريجيو،1999، ص16).

و ـ الاتصال وجماعات العمل

يقوم الأخصائي النفسي بدراسة العلاقات القائمة بين العاملين في إطار مؤسسة العمل وتطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي الناجح، لأن العلاقات الإنسانية والإتصال الإيجابي بين أفراد المنظمة الواحدة لها دور فعال في نجاحها، لأن العاملين يتوزعون في جماعات تتفاعل بين بعضها البعض(يونسي، وبسكر، 2021، ص132).

ز ـ القيادة الإدارية والسلطة

يتناول الأخصائي عمليات الضبط والتحكم والنفوذ في مؤسسة العمل، إذ يهتم بتغيير أساليب القيادة بما يتناسب مع التنظيم وتبيان تأثير نوع القيادة في منظومة العمل على سلوك العامل والإنتاجية (قيادة متسلطة أو تشاركية منفتحة).

فالقادة في أي مؤسسة إنما يحتاجون إلى أن يلتزموا التطابق بين الأقوال والأفعال خاصة فيما يتعلق بنظم المكافآت والحوافز والترقيات، وبين السلوك والمعتقدات والقيم المعترف بها داخل المؤسسة (دراكر، 1995، ص182) وكذا تأثير المشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية على جميع السلم الوظيفي.

يعتمد الأخصائي النفسي في المؤسسة الصناعية على مجموعة كبيرة من المناهج لمعالجة مختلف الجوانب الهامة فيها والسابق ذكرها، فتحليل العمل وتحديد القدرات والكفاءات المطلوبة للقيام به، والكشف عن مختلف القدرات الموجودة عند الأفراد بغية توجيههم توجيها صحيحا نحو عمل معين، واستعمال وسائل تحسين إنتاجهم والمحافظة على أهليتهم، لهذا العمل يتطلب من الأخصائي النفسي في مجال العمل والتنظيم البحث المستمر في ميادين العمل المتعددة واستخدام أكثر من وسيلة وأداة لتحقيق المطلوب من جميع الطراف على أحسن وجه.

3 ـ 3 ـ النموذج التطبيقي المتبع من طرف أخصائي عمل وتنظيم داخل المؤسسة

عندما يبدأ الأخصائي النفسي في تطبيق المبادئ النفسية على موقع حقيقي للعمل، فإنه يتبع نموذجا يمكن أن نطلق عليه إسم خطوات التطبيق النموذجية سواء كان يتعامل مع مؤسسة كاملة أو قسم معين منها، أو مع مجموعة معينة في إطار المؤسسة الكبيرة ويشمل النموذج التطبيقي الخطوات التالية:

أ ـ التشخيص

في هذه الخطوة يقوم الأخصائي بجمع المعلومات الموضوعية والتفصيلية للمؤسسة لتحديد طبيعة المشكلة. ويستخدم في التشخيص عددا من أساليب القياس وأدواته، نذكر منها، على سبيل المثال لا الحصر، الملاحظة المنظمة، والاختبارات، والدراسات المسحية.

ب ـ التدخل

ويقصد به اتخاذ قرار بشأن البرنامج العلاجي، أما اختيار برنامج التدخل الملائم والعمل على تطبيقه في المؤسسة، فإنه يعتمد على تشخيص المشكلة وكل المعلومات المتوافرة لدى الأخصائي النفسي عن البرامج العلاجية الأخرى.

ج ـ التقييم

يقوم الأخصائي بتقييم نتائج برنامج التدخل الذي طبقه على المؤسسة ، وقد يستخدم عددا من الأدوات لمعرفة ما إذا كانت النتائج المتوقعة قد تحققت أم لا مع البحث عن أية آثار سلبية لتطبيق للبرنامج، وفي حالة لم تتحقق النتائج المطلوبة يقوم بتقييم الموقف مرة أخرى، وقد يلجأ إلى تعديل أو تغيير برنامج التدخل وتطبيقه ثم إعادة عملية تقييم النتائج الحاصلة وآثارها على المؤسسة.(ريجيو، 1999، ص17-18).

تعتبر هذه الخطوات الثلاث من أهم الخطوات التي تضمن نجاح العملية الإدارية والإنتاجية في أي مؤسسة طبعا دون أن ننسى التركيز على أهم عنصر يضمن تحقيق ذلك وهو العنصر البشري، فمهما عظم شأن التكنولوجيا الآلات المستخدمة في هذه المؤسسات، لا يمكن تجاهل الجانب الانفعالي والنفسي للأفراد العاملين داخل المؤسسة وطبيعة العلاقة بينهم وبين الطاقم الإداري وبينهم وبين بعضهم للبعض واستعداداتهم تجاه المهام الموكلة إليهم وكل هذا يؤكد أن نجاح

الخطوات السابقة يكمن في التوفيق بين الجانب الانفعالي للعامل وبين تحقيقه للهدف الإنتاجي المطلوب منه.

3 - 4 - الأهداف التي يسعى المختص في علم النفس العمل والتنظيم لتحقيقها

-على العموم يسعى الأخصائي النفسي داخل أي منظمة لتحقيق جملة من الأهداف تتلخص فيما يلي:

أ - تحقيق الأهداف التنظيمية

والتي تتمثل في زيادة الإنتاج، ورفع قدرة العامل على الأداء من خلال فعالية التوجيه والتكوين في ضوء الاستعدادات والقدرات والميول، مع مراعاة الفروق الفردية، ومساعدة العمال على حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل.

ب - تحقيق الأهداف الفردية

وتتمثل في زيادة توافق العامل في عمله من خلال وضع العامل في المكان الذي يناسب قدراته، وتنمية كفاءاته، ورفع دافعيته للعمل، وتحقيق انسجامه مع زملائه ورفع ولائه لمؤسسته، هذا بالإضافة إلى توفير الظروف الملائمة له مثل توفير مستوى جيد من التهوية والإضاءة والنظافة، وكذلك اختيار أوقات العمل والراحة التي تتناسب والساعة البيولوجية للإنسان.(بوحفص، 2012، ص146)

3 - 5 - مهام أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في تهيئة المناخ الوظيفي للكادر البشري

تهدف المنظمات من وراء تهيئة المناخ التنظيمي للعمال إلى توفير ما يسمى بالصحة النفسية للكادر البشري، وهنا يتدخل الأخصائيون النفسيون للعمل وتنظيم ويقومون بإعداد البرامج التي من شأنها أن تخدم الصحة النفسية للعاملين بما يزيد من فرص ونموها وتطورها

ويمكن تعريف الصحة النفسية بأنها:" حالة إيجابية توجد عند الفرد وتظهر في مستوى قدرته على الاستفادة مما لديه من قدرات وإمكانات الى أقصى حد ممكن وقدرته كذلك على مواجهة الضغوط والمشكلات بكفاءة عالية وشعوره بالسعادة والرضا في المجتمع الذي يعيش فيه، وتحقيق التوافق مع الذات والآخرين، فالصحة النفسية وفقا لذلك تعبر عن حالة من التوازن والتكامل بين القوى الداخلية (الدوافع والحاجات، والقيم اتجاهات ومستوى الطموح) وبين القوى الخارجية (كالمتطلبات

الاجتماعية، الأسرة، المدرسة، والمعايير الاجتماعية، وقوانين المجتمع ومتطلباته)(عباس، 2012، ص17)

كما تشير البحوث التي أجريت في هذا الصدد إلى العلاقة الوطيدة بين الصحة النفسية للعامل وإنتاجيته العالية، فالصحة النفسية تضمن التوافق النفسي الذي يتضمن بدوره التوافق المهني والذي يعد من بين أهم المؤشرات القوية لإنتاجية الفرد. الأمر الذي يدفعنا إلى توجيه مزيد من الإهتمام بالصحة النفسية للعامل وما يرتبط بها من توجيه وإرشاد و علاج، خاصة في جانب الروح المعنوية(اللوزي، 2003، 133)، الأعراض والاضطرابات السيكوسوماتية، ظاهرة الغياب وحوادث العمل أو العامل المشكل.(بلبراهيم، ومزيان، 2012، ص11)

3 - 6 - تقييم دور الأخصائي النفسي في المجال الصناعي

وتتمثل نقاط التقييم فيمايلي:

أ - اختيار العاملين: إن اختيار العاملين الجدد وتصميم الأدوات والمقاييس النفسية التي تكفل اجراء تلك العملية بدرجة كبيرة من الدقة تمكن متخذي القرار من التنبؤ بكفاءاتهم في الأعمال المرشحين لها ثم متابعتهم حين يمارسون العمل الفعلي للكشف عن مدى النجاح الذي سيحرزونه، والذي يعد في تلك الحالة مؤشرا يدل على كفاءة اجراءات اختبار الإختيار للوظيفة.

ب - قياس أداء العاملين: قياس أداء العاملين المختارين ومعرفة أوجه القصور فيه للوقوف على احتياجاتهم التدريبية و تصميم البرامج اللازمة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم الأساسية والتغلب على نقاط الضعف وقياس أثر تطبيق تلك البرامج لتعديلها بما يزيد من فعاليتها .(جلاب، وخطوط، 2019، ص799).

ج - اختيار القادة الجدد: يكون ذلك بتوزيع البيانات الكافية عن قدراتهم ومهاراتهم وامكاناتهم للرؤساء الأعلى وذلك لمساعدتهم في اتخاذ مختلف القرارات بثقة وبفاعلية أكبر ومن جهة أخرى متابعة تأثير هذه القرارات على العاملين وادخال التعديلات اللازمة، والقيام بإجراء دراسة حالة القادة بناءا على طلب الجهات العليا والوقوف على أوجه القصور لديهم وتصميم البرامج الكفيلة بعلاج القصور وتنظيم برامج لتنمية القيادة والاشراف على تنفيذها وتقييم آثارها وتطويرها إذا تتطلب الأمر.(العميان، 2004، ص274)

د ـ التصدي للمشكلات النفسية: يتحقق ذلك بفهم مشاكل العمال ودراسة وضعياتهم، ويتمثل دور الأخصائي النفسي هنا في مواجهة تلك المشكلات بكونه مرشدا نفسيا يوجه قوانين الارشاد النفسي في التحقق من آثار تلك المشكلات من جهة ومساعدة الفرد العامل على التغلب عليها بأكبر قدر ممكن من الفاعلية من جهة أخرى، أما إذا أثارت هذه المشكلات قدرا كبيرا من الاضطراب النفسي على الأخصائي في حالة إحالة العامل إلى جهات أكثر تخصصا للتعامل معه ..(جلاب، وخطوط، 2019، ص799).

كما يسعى الأخصائي النفسي لمواجهة الصراعات المختلفة بين الأفراد داخل المؤسسة للوصول إلى جذورها وأسبابها العميقة، ثم اقتراح الحلول التي يفترض أنها كفيلة بالحد منها أو حلها والإشراف على تنفيذ تلك القرارات.(جلاب، وخطوط، 2019، ص799).

ه ـ تحليل أسباب الحوادث المهنية

فالأخصائي النفسي يعمل على التنبؤ بالحوادث والوقاية منه وذلك بتصميم أداة لوصف تلك الحوادث وخصائص البيئة التي تحدث فيها والمواصفات البدنية والنفسية والإجتماعية التي تتسبب بالتعرض لها لأن وصف عناصر الموقف تعجل بالوقوف على الأسباب الجوهرية المسؤولة عنها ما يمكن الأخصائي النفسي من اقتراح الأساليب التي تساعد في التقليل من معدل حدوثها .(جلاب، وخطوط، 2019، ص800).

انطلاقا من السياق نستنتج أنه لا يمكن تقييم دور الأخصائي النفسي في المجال الصناعي من خلال المهام التي يكلف بها فقط، بل يجب أن نضع في الحسبان محكات أخرى، على سبيل المثال: مدى كفاءته في أداء هذه المهام ومحاولته المستمرة في توسيع هذا الدور، وابتكار حلول أصيلة لما يواجهه من مشكلات مختلفة ما يتوجب عليه تحليلها بقدر من المرونة حتى يتمكن من تحديد مهامه الجديدة، والتعامل بعقلية الباحث المبدع معها مع الإعتراف بوجود تلك المشكلات النمطية.

4 ـ وسائل تحقيق أهداف علم النفس عمل والتنظيم في المؤسسة الصناعية

4 - 1 - تكييف العمل للعامل: ويقصد هنا تكييف الآلات والأدوات والعتاد حتى تناسب العامل الذي يديرها أو يستخدمها.(ماهر،2013، ص447)

4 - 2 - تحسين الظروف الفيزيقية للعمل: والتي تتمثل في الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة إلى آخره.

4 - 3 - التفتيش: الغرض منه إظهار الأخطار المهنية في المنشآت الصناعية لتفادي الخطر بالنسبة لأي عملية أو مادة أو جهاز أو بالنسبة لظروف العمل فيها.

4 - 4 - البحوث: سواء كانت بحوث فنية أو سيكولوجية ودراسات إحصائية ونفصل فيها كمايلي:

أ - البحوث الفنية: هي التي تشمل دراسة الطريقة المثلى لأداء كل عمل من الأعمال من أجل وضع كل عامل في العمل المناسب له على نحو يكفل تجنب جميع الأسباب المحتملة في وقوع الحوادث وكذلك دراسة مخاطر الآلات وتدبير الوسائل الوقائية منها والتأكد من مطابقة تصميمها لمواصفات الأمان.

ب - البحوث السيكولوجية: يتم فيها دراسة الاستعداد للحوادث، كما تتضمن هذه البحوث دراسة العلاقة بين نسبة الحوادث وبين العامل ومدة خدمته وعلاقتها بالحوادث، ودراسة العوامل الإنفعالية والنفسية(الهزال، 1994، ص 159)، حيث يبين المختصين بأن الظواهر المرضية والقدرة الذهنية والتعب والملل ولها ارتباط وثيق بحوادث العمل، خاصة في حالة التطور الملحوظ للإصابات النفسية والمرضية التي لها علاقة بحوادث العمل، وما يمكن أن تخلفه من إصابات كارثية للعمال على مستوى المصنع أو المؤسسة.(بوكصاصة، 2019، ص48).

ج - الدراسات الإحصائية

يتم فيها إعداد الدراسات عن طريق تسجيل حوادث العمل وجميع الحقائق والنسب المتعلقة بها وكل المعطيات المطلوبة عنها و كذا إحصاء أعداد الاصابات عند حدوثها.(الهزال، 1994، ص 159).

يسعى أخصائي علم النفس عمل وتنظيم في المؤسسة الصناعية لتحقيق أهدافها ويتطلب ذلك اتباع جملة من الإجراءات اللازمة الهدف منها هو تكوين صورة كاملة عن العمليات التي تجري داخل المؤسسة وتحليل نظام العمل و

الكشف عن المشكلات التي وقعت بالفعل والمحتمل حدوثها مستقبلا لتفاديها، وحتى يضمن الأخصائي النفسي نجاحه في هذه المهمة لابد من وضع خطة عمل من أجل الحصول على حقائق واضحة لتحقيق الهدف.

خاتمة

من خلال ما تقدم يتبين لنا أهمية دور الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم، نظير ما يحدثه تواجده في المؤسسات من تغيير إيجابي على جميع الجوانب والأصعدة، وعليه لابد من إعطائه المكانة التي يستحقها خاصة في عصرنا هذا، عصر مؤسسات الأعمال والتكنولوجيا المتطورة باستمرار، إن هذا الأمر يتأتى بترسيخ وتعزيز مكانة تخصص علم نفس العمل والتنظيم في سوق العمل، إضافة إلى خلق فرص العمل للخريجين في هذا التخصص حتى يتم تدريب وتأطير وتأهيل العمال من أجل فاعلية أكثر بحيث تعم الفائدة على الجميع باختلاف مناصبهم ومستوياتهم.

إن للأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم أدوارا لا غنى عنها في المؤسسات والمنظمات، الشيء الذي يجعلنا نؤكد على ضرورة تفعيل دور الأخصائي النفسي في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات على اختلاف نشاطها (تربوية، خدماتية صناعية،...الخ) لما له من أهمية في مساعدة العاملين والمؤسسات على حل المشكلات وتجاوز العديد من الصعوبات التي تقف عائقا أمام تحقيق نجاح المؤسسات والمنظمات هذا من جهة ومن جهة أخرى تحقيق الصحة النفسية والوظيفية للعمال. ولهذا الغرض ارتأينا تقديم جملة من الاقتراحات التي تم التوصل إليها في هذا الخصوص وهي:

- العمل على تأكيد أهمية تخصص علم نفس عمل وتنظيم وتجسيده في المؤسسات باختلاف نشاطاتها في الجزائر.
- ضرورة الإهتمام بأخصائي علم نفس عمل وتنظيم في شتى المنظمات الوطنية والعربية، وذلك من خلال برمجة أقسام خاصة على مستواها تقوم بدراسة وتحليل وتنمية الموارد البشرية.
- ضرورة سعي مختلف منظمات الأعمال على تحسيس المورد بدور الأخصائي النفسي في ميدان العمل وإقناعه بضرورة المبادرة والتعاون مع القائمين بالدراسات والبحوث في مجال علم النفس العمل والتنظيم.

ـ على المنظمات أن توفر الإمكانيات الضرورية التي تجعل أخصائي علم نفس عمل وتنظيم يباشر عمله على نحو جيد وإعطائه كافة الصلاحيات التي تسمح له بأداء عمله على أكمل وجه وتمكنه من المساهمة في تكوين وتنمية رأس المال البشري بما يتناسب وأهداف المؤسسة.

قائمة المراجع:

1.علي السلمي(1998)، إدارة الموارد البشرية، مصر: دار غريب.

2.ماجدة العطية(2003)، سلوك المنظمة ـ سلوك الفرد والجماعة، الأردن: دار الشروق.

3.محمود سلمان العميان(2004)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن: دار وائل.

4.موسى اللوزي(2003)، التطوير التنظيمي ـ أساسيات ومفاهيم حديثة، الأردن، دار وائل.

5.الهزال عويد سلطان المشعان(1994)، علم النفس الصناعي، لبنان: مكتبة الفلاح.

6.الهزال عويد سلطان المشعان(2016)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت: دار الفكر.

7.بوحفص عبد الكريم(2012)، التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

8.ألفت محمد حقي(1992)، المدخل إلى علم النفس، مصر، دار المعرفة الجامعية.

9.دراكر بيترف(1995)، ترجمة: صليب بطرس، الادارة للمستقبل: التسعينات وما بعدها (مصر: الدار الدولية.

10.راشد فاروق محمد سعيد(2001)، التنظيم الصناعي والإداري لطلبة كليات الهندسة، مصر: الدار الدولية للاستثمارات الدولية.

11.ريجيو رونالدي، ترجمة: حلمي فارس(1999)، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، الأردن: دار الشروق.

12.سليم عبد العزيز إبراهيم(2013)، علم النفس المهني، الرياض: دار الزهراء.

13.طه فرج عبد القادر(1988)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مصر: دار المعارف.

14.عويضة كامل محمد محمد(1996)، علم النفس الصناعي، (لبنان: دار الكتب العلمية.

15.كامل أسامة و الصيرفي محمد(2006)، إدارة العلاقات العامة، (البحرين: مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية.
16.ماهر أحمد(2013)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، (مصر: الدار الجامعية للطباعة.
17.نيول كلارنس، ترجمة: خليل محمد الحاج و الياس طه الحاج(1993)، السلوك الإنساني في الإدارة التربوية، الأردن: دار مجدلاوي للطباعة والنشر والتوزيع.
18.مرسي البكباشى سيد عبد الحميد(1955)، تحليل العمل واستخداماته في التأهيل المهني، مصر: مكتبة الجامعة الأمريكية.
19.مبارك بديع محمود(2000)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، الأردن: مؤسسة الوراق.
20.عباس سمير(2012)، الثقافة التنظيمية واستراتيجيات التغيير في المنظمات، الجزائر: منشورات جامعة منتوري قسنطينة.
21.بكاي عبد المجيد(2015)، مكانة وواقع الممارسة النفسية لاختصاص علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات والمنظمات في الجزائر، الملتقى الدولي الأول: التكوين واحترافية مهن الأخصائي النفسي في الجزائر واقع وآفاق، المنعقد يومي 8 - 9 ديسمبر 2015، جامعة قسنطينة2 ، الجزائر.
22.بلبراهيم جمال، ومزيان حمزة(2011)، دور علم نفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية في رأس المال البشري بالمنظمات، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، المنعقد يومي 13 - 14 ديسمبر2011، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر؛
23.بوحارة هناء(2021)، الممارسة التنظيمية في المؤسسات المهنية - الواقع والآفاق، مجلة مجتمع تربية العمل، عدد2.
24.بوكصاصة نوال(2019)، أهمية المقاربة السيكوديناميةة في عمل المختص النفسي في علم النفس العمل والتنظيم، مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، عدد2.
25.جلاب مصباح و خطوط رمضان(2019)، تقييم مستوى أداء مختص علم النفس العمل والتنظيم لأدواره في المؤسسات الصناعية من وجهة نظر المسيرين والمدراء، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 2.
26.كفان سليم(2011)، علم النفس العمل والتنظيم ودوره في تفعيل اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال، مجلة العلوم الانسانية، عدد 36.

27.يونسي عيسى وبسكر حدة(2021)، دور مختص علم النفس العمل والتنظيم داخل المؤسسة الجزائرية بين التشخيص والوقاية ـ المرض المهني نموذجا، مجلة دراسات إجتماعية، عدد 1.
28.مسلم عدنان (2020)، علم النفس الإداري والصناعي
https ://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode.ar)
أطلع عليه بتاريخ 2022/10/05 على الساعة 18.33)

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 55-64

دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم في المؤسسات وأساليب الكشف عن الضغط النفسي لدى العمال

The role of a specialist in work and organization psychology in institutions and methods of detecting psychological stress among workers

د. زوهير علو *

جامعة مولود معمري تيزي وزو/الجزائر

د.أيت وراس ليلة **:

جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية/ الجزائر

تاريخ الإرسال:2022/10/31 تاريخ القبول: .2022/11/03

الملخص: إن دراسة موضوع دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم، واساليب الكشف والتخفيف من الضغط النفسي، من المواضيع التي إهتم بها الكثير من الباحثين، في ميدان علم النفس، وذلك للأهمية التي يكسبها العامل داخل المؤسسات، لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على واقع المختص في علم النفس عمل وتنظيم داخل المؤسسات الجزائرية، وذلك بغية التعرف على الدور الذي يلعبه المختص النفسي في التخفيف من مشكلات العامل، باعتبار العنصر البشري هو اساس قيام اي منظمة. فقد كانت توقعات الباحثان ان لمختص في علم النفس عمل وتنظيم دور فعال في تحقيق التوافق داخل المؤسسة باعتباره يقوم على توعية العمال وتوجيههم وارساء الامان داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: مختص في علم النفس عمل وتنظيم، الضغط النفسي، المؤسسات، العمال.

---

* *المؤلف المرسل:* البريد الإلكتروني: cbenhafid@yahoo.fr

** *البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني:* البريد الإلكتروني: zaydit@gmail.com

Abstract: The study of the topic of the role of the specialist in psychology, work, organization, methods of detection and relieving psychological stress, is one of the topics that many researchers have been interested in, in the field of psychology, due to the importance that the worker gains within institutions, so this study came to try to identify the reality of the specialist in psychology. And organizing within the Algerian institutions, through the distribution of a quiz, in order to identify the role played by the psychologist in alleviating the problems of the worker, as the human element is the basis for the establishment of any organization. The expectations of the researchers were that a psychologist has an effective role and organization in achieving consensus within the institution, as it is based on educating workers, guiding them, and establishing safety within the institutions

Keywords: Specialist in psychology, work and organization, psychological stress, institutions, workers.

مقدمة:

يعيش الفرد و يتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه و الذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها و التي تؤثر من الناحية الفيزيقية و الاجتماعية و النفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، و هذا يظهر خاصة في مجال العمل حيث يعاني االعامل من شتى أنواع الضغوط و يحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في كثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية و تصبح هاجسهم الوحيد، و يختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، و قد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الدافعية للعمل والانجاز لديهم، وبالتالي تواجه المؤسسة مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر

على تحقيق مخرجات جيدة. و لذلك على المختص في علم النفس عمل وتنظيم أن يلعب دورا هاما في التخفيف من المشاكل والضغوط النفسية التي يعاني منها العمال بصفة عامة ، لذلك حاولنا ان نتناول هذا الموضوع ميدانيا وذلك بعد عرض بعض النقاط في الجانب النظري للبحث.

1.الإشكالية:

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع و بالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطوير المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة، و هو يواجه عدة مواقف و ظروف تفوق طاقته الجسمية و النفسية والذهنيةحيث يصعب التعايش و التكيف معها و استمرار هذه المواقف و الظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل.

وتعتبر الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في البيئة التي ينتمي اليها ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق الإجهاد و تفشي القلق و مشاعر الإحباط و الغضب والاكتئاب(مرسي وثابت ،2002، ص513).

ولهذا قد أولى الباحثون في مجال السلوك أهمية كبرى لضغط النفسي منهم الذي يرجع هذا الاهتمام إلى آثارها السلبية في سلوك الأفراد و الجماعات ومواقفهم اتجاه أعمالهم و مشاكلهم، إضافة إلى ذلك فإن هذهالضغوط ترهق عامل الاقتصاد الوطني للدول و نذكر على سبيل المثال بأن تكاليف ضغوط العمل للاقتصادالأمريكي حوالي 100و 300 بليون دولار سنويا (العدوان محمد، 1992، ص48).أشارت أيضا المنظمة الأوروبية لتنمية العمل، أن الضغط المهني هو السبب الثاني في ظهور مشاكل الصحة المرتبطة بالعمل، وتبلغ تكاليف الاقتصاد الأوروبي الخاص بالأمراض المرتبطة بالعمل (أمراض مهنية) ما يقارب 3% إلى 4% من المنتوج المحلي الخام، ونتيجة لذلك قامت المنظمة العالمية للأمن و الصحة في العمل بعقد العديد من المؤتمرات العالمية للأمن و الندوات، كالندوة المنعقدة في جوان (2002) حول الأمراض المهنية و طرق مكافحتها، أما الجزائر فقد عقد الإتحاد العام للعمال الجزائريين اجتماع في أكتوبر (2003) حول الوقاية من الضغوطات في الأوساط المهنية(boudarene, 2005,p101). وما دمنا

نتحدث عن الضغوط بصفة عامة لبد ان نمس الضغوط المهنية التي تعيق الفرد العامل عن مزاولة مهامه بشكل يضمن السير الحسن للمؤسسة دون بذل جهد زائد . ومادامت المؤسسة منظمة إجتماعية وجدت لتحقيق أهداف معينة لإشباع بعض الاحتياجات في المجتمع، تقوم بتحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من الأفراد الذين ينتمون اليها، لذلك يجب الاهتمام بهذه الشريحة التي من خلالها تقاس نجاح المؤسسة.

وبالتالي يعد المختص في علم النفس عمل وتنظيم بحكم اسمه، و بحكم المهام الموكلة له عضوا أساسيا في تسيير الموارد البشرية، إذ أن مجالات تدخله متعددة و متنوعة وإن كان معظمها يهدف أساسا إلى تطوير الموارد البشرية داخل المؤسسة.

حيث تتمثل مهامه أساسا في عملية التوجيه، التسيير، متابعة و تقييم المسارات وتنمية المهارات، تقييم الكفاءات، متابعة التغيير، و تسيير التغير التنظيمي،الوقاية من المخاطر النفسية و الاجتماعية، الاتصال الداخلي والخارجي، تسيير العلاقات الاجتماعية...الخ، و كذلك المختص في علم النفس عمل وتنظيم مؤهل للاستعمال أو بناء كل أنواع أدوات القياس، نذكر منها الاختبارات(اختبارات الشخصية، و الذكاءوالمهارات والدافعية للإنجاز)، استمارات جرد الاهتمامات و اختبارات لمحاكاة المواقف.

إذ أن كل هذه المهام و الواجبات التي يقوم بها المختص بإمكانها التخفيف و لو بنسبة ضئيلة من الضغوطات النفسية التي يتعرض اليها العمال في المؤسسة، لأنه يسهر دائما على إيجاد حلول لمختلف المشاكل التي يتخبط فيها العامل في المؤسسة.

من خلال هذه المداخلة سوف نحاول أن نبين دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم، و ذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

ما الدور الذي يلعبه مستشار التوجيه في التخفيف من الضغط النفسي لدى العمال؟ وماهي الخطوات التي يتبعها في ذلك؟

2.اهمية البحث:

تمكن الأهمية العلمية للبحث في محاولة إثراء البحوث العلمية وكذا معالجة إحدى المواضيع الهامة و هو دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم ومدى

مساهمته في التخفيف من الضغوط النفسية والتعرف على الخطوات التي يتبعها في ذلك.

3.دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم:

يتميز العصر الحالي بزيادة المشكلات في المجالات المهنية والاقتصادية والتربوية والتجارية، نظراً لتعقد المهام وكثافة العملوتزويد المؤسسات بنماذج علمية وتقنية وتطبيقها دون أي دراسة مسبقة،مما ترتب على ذلك زيادة المشكلات النفسية والاجتماعية، لذا برز دور الاخصائي النفسي فيمجال العمل والذي يتمثل في: تحليل المهام، الاحاطة بسياسة المؤسسة في عملية الاختيار والتوجيه والتوظيف، الكشف عن المحيط المادي في جو العمل والظروف الفيزيائية التي تساعد انجاز المهام كما يجب، دراسة حالات التعب والملل والاجهاد وضغوط النفسية ومحاولة تقليله، الاهتمام بدراسة دوافع العمال ونوعها، الكشف عن مشكلات الحوادث داخل العمل وكيفية معالجتها، التأمل في نظام التوجيهالمهني، دراسة اتجاهات العمال واستعداداتهم وميولاتهم(Sharjar;2007 ;p78) .

ومن جهة اخرى نجد دراسة الروح المعنوية لدىالعمال، دراسة المشكلات التي تؤدي الي انفكاك جماعة العمل وتحولهم الي أعمال أخرى، بناء اختبارات نفسية للمساهمة في تطور العمل، الاحاطة بطرق الارشاد النفسي للعمال لمحاولة حل مشكلاتهم، اجراء دراسات حول التوافق المهني والنفسي الاجتماعي للعمال داخل المؤسسات. **ومن الاجراءات العملية التي يقوم بها الأخصائي النفسي:** إزالة عوامل القلق والتوتر بين العمال فيما بينهم وبين مرؤسيهم، العمل علي ارساء علاقات إنسانية داخل المؤسسات، المبادرة في علاج الاضطرابات النفسية التي تظهر لدى العمال في أدوارها المبكرة، خلق الوعي لدي مديري المؤسسات لأهمية تكوين علاقات طيبة بينهم وبين العمالوالمرؤوسين. (Sharjar;2007 ;p79)

4.مفهوم الضغط النفسي: يرى الباحث "كارازيك « KARASEEK » 1981 "أن الضغط النفسي هي حالة ناتجة عن تفاعل مظهرين في محيط العمل هما :المهاج التي يطالب بها الفرد وإمكانية التحكم (الوسائل، نوعية، الإتصالات، توفر المعلومات، سلطة إتخاذ القرارات) فعندما تكون متطلبات المحيط عالية وإمكانية التحكم ضعيفة يحدث الضغطالنفسي (أورد في:هيجان 1998، ص 24).

1.4.أساليب الكشف عن الضغوط النفسية:

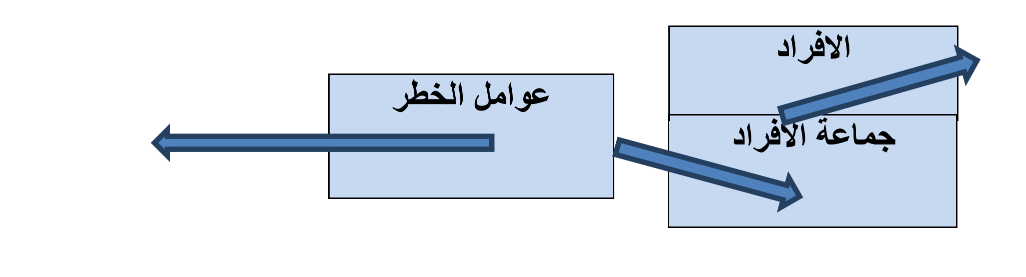
تحليل حالة الضغط:يقصد به مجموعة الآثار و الافرازات المتراكمة التي أحدثها

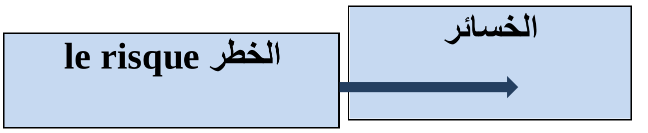
الضغط وهذا يستدعي دراسة المكونات التالية :
تحليل عملية الضغط:النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط ولدراسة هذه المراحل يجب توفر ثلاث عناصر هي:الوعي المعرفي بماهية الضغط وأنواعه.،الوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذ القرار، مدى توافر الموارد و الأفكار الازمة للتعامل مع الضغوط و مع عناصر هذه الضغوط.
تحليل مضمون الضغط: يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة عن التساؤلات. و من جوانب تحليل مضمون الضغط المهني:من القائم بالضغط؟ :و ذلك بقصد التعرف على مدى و الهدف من الذي يسعى إليه .كيف نشأ وتكون الضغط؟ : و ذلك بقصد التعرف على أساليب العوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط./أين نشأ الضغط ؟ وذلك بقصد التعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي./متى نشأ الضغط ؟ يقصد الكشف عن العلاقة بين الضغط و الزمن و من ثم التعرف على كينونة الأحداث و الدوافع التي أوجبت نشوء الضغط و من ثم معرفة أسبابه الجوهرية.ماذا يشكل هذا الضغط على المشروع؟ يقصد التعرف على آثار الضغط على متخذ القرار ويظهر الشكل التالي هذه التأثيرات المحتملة /لماذا نشأ الضغط :؟بهدف التفرقة بين الأسباب الظاهرة الخادعة و الأسباب الحقيقية الكامنة
تحليل اتجاه الضغط :نقصد به رصد حركات الضغط و اتجاه هذه الحركات حيث لوحظ أن هناك ثمانية اتجاهات رئيسية يأخذها الضغط و هي: اتجاهات نحو التزايد والتراكم اتجاهات نحو التناقص و الانكماش و الثلاثي، اتجاهات نحو التمحور حول محور معين اتجاهات نحو التفكير و التحول و التعديل.،اتجاهات نحو التجميع و التكتل والاستقطاب اتجاهات نحو الانقسام اتجاهات نحو الرفض والصراع واتجاهات نحو التعايش والتوافق(صيرفي، 2008، ص 111-112).

2.4.نموذج تحليل الاخطار :ان تطور الاخطار يتضمن تحديد قياس و تصنيف الاخطار حسب الاولوية و يجب فهم كيفية تسيير الاخطار فتسيير و ادارة الاخطار تتكون من تحليليها و كذلك الافعال التي تنتج من معرفة و تحسيس دائم حول الاثار.

وفيما يلي نموذج طورته الادارة يدمج العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الاخطار:

الخطر Le danger





شكل رقم(01): العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الاخطار

المصدر:(direction général Humanisation du travail,2006, p46).

تحليل الشكل:

الخطر: le danger: هوقدرة لفرد أو شيئ أو و سيلة أو اجراء أو وضعية يمكن ان تتسبب في خسارة (المساس بالصحة، المحيط و جودة الانتاج و المؤسسة).

احتمال الخطر:Le risque: هو احتمال مراقبة الخسارة المقيمة اعتمادا على الخطرledanger و عوامل احتمال وقوع الخطر le risque هو مصطلح يتم استخدامه للتعبير عن الخوف اتجاه اثار محتملة لمحيط مشكوك او يثير الشك.

عوامل الاخطار: هي العناصر المختلفة التي تحدد الخطر و يمكن ان تكون في عدة انماط و هي:

/جماعية: هي العوامل التي تحدد التعرض مثل الشدة، التكرار ، المدة، عوامل مرتبطة بالمحيط مثل تنظيم العمل و عوامل فيزيقية مثل (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الاهتزازات، الاضاءة) و العوامل النفسية الاجتماعية (العلاقات)

/ فردية: و هي عوامل مرتبطة بالحالة النفسية أو الفزيولوجية للفرد و سلوكه وما ورثه من سمات (direction général Humanisation du travail,2006, p48**).**

3.4.الخطوات الاساسية في تسيير اخطار الضغط المهني:

ان تفسير الخطر هو اساسا طريقة أو منهجية تسمح بحل مشاكل الصحة و الامن و تمنح وسيلة لتحسين و بصفة مستمرة العمل و ظروف العمل ووقاية الصحة للعاملين و كذا توفير الصحة الجيدة لمؤسستهم ، و تمر سيرورة تسيير الخطر فيما يلي:

سيرورة تسيير الخطر المهني:

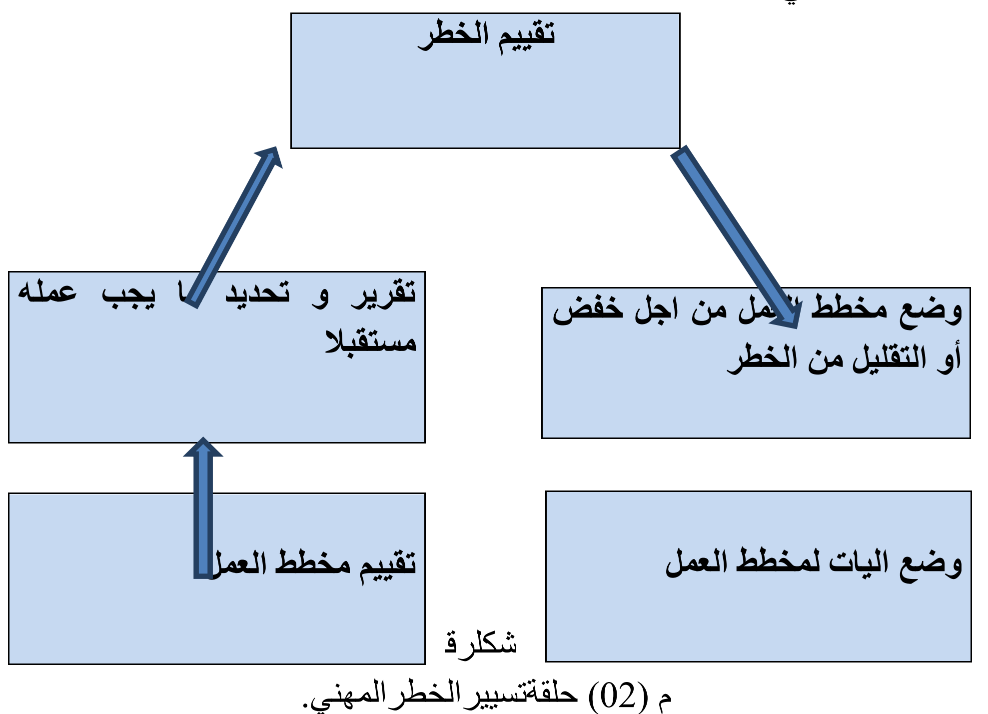
تظهر سيرورة تسيير الخطر في حلقة تتكون من مراحل اساسية و هي:

/تحليل الوضعية و تقييم الخطر

/وضع مخطط عمل من اجل خفض من الخطر المرتبط بالضغط المهني

/بداية تنفيذ مخطط العمل

/تحليل نتائج التقييم السابق من اجل الخروج بالتعليمات و اتخاذ القرار فيما يخص العمل المستقبلي أو ما يجب عمله مستقبلا .



شكلرقم (02) حلقةتسيير الخطر المهني.

المصدر:(Stavroulaleka ,Tom coxcbe et al, 2004,p13)

وفيما يلي شرح الخطوات الاساسية لتسيير الخطر المرتبط بالضغط

/ التفكير حول مختلف الجماعات أو مختلف مراكز العمل التي تشكل مؤسسة العمل و طلب ماهي الاكثر عرضة لان تكون الاكثر تعرضا للضغط
/ البحث عن الدلائل التي لدى المحلل مثلا (نسبة الغيابات المرتفعة، الملمح ، نسبة الحوادث المرتفعة، المزاج السيئ، شكاوي العاملين أو النقابات، انتاجية ضعيفة...الخ)
/دراسة طريقة تنظيم العمل أو التسيير داخل جماعات العمل أو في مراكز العمل أ و اختبار ظروف العمل.
/تحديد ما هي العناصر و الادلة التي يمكن تجميعها و اختبارها، فالعمل في الجماعة مع اشخاص اخرون يفهمون خصائص مختلفة لجماعات العمل و مراكز العمل و استشارة العاملين و النقابات يمكن ان يكون في اطار المناقشات و الحوارات لفريق العمل.
/احصاء المشاكل الاساسية و أثرها.
/مناقشة الوضعية مع قادة و مسؤولي و اشخاص اخرين مؤهلين كالأطباء العمل و النقابات.
/وضع مخطط عمل منطقي و عملي.
/مناقشة مخطط العمل السابق فيما يخص الطريقة التي تسمح بتنفيذه بنجاح و اعلام العاملين بهذا المخطط و بالطريقة التي يجب تطبيقه.
/تطبيق و تقييم مخطط العمل.
/اختبار نتائج التقييم و ما هي المعلومات التي يمكن اخذها بنجاح و كذلك ايجاد سلبيات و نقاط فشل مخطط العمل و ماذا يمكن القيام به.
/ اعادة مخطط العمل من خلال تعديله و تنفيذه من جديد و تطبيق استراتيجية جديدة من اجل الوقاية من الاخطار التي يتم اخذها بعين الاعتبار سابقا.

خاتمة

إن دراسة موضوع دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم في تخفيف من الضغط النفسي، من المواضيع التي إهتم بها الكثير من الباحثين في ميدان علم النفس، وذلك للأهمية التي يكسبها العامل داخل المؤسسات، لذا جاءت هذه المداخلة لمحاولة التعرف على دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم داخل المؤسسات بحيث يلعب فعال في تحقيق التوافق داخل المؤسسة باعتباره يقوم على توعية

العمال وتوجيههم من خلال الاتصال الفعال الذي يقوم بينه وبين العمال، وكذا العمليات التي يقوم بها من أجل تسيير وإدارة الاخطار التي يتعرض لها العمال.

قائمة المراجع:

1- العدوان محمد (1992). مستوى و مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقان، (رسالة غير منشورة)، عمان الأردن: الجامعة الأردنية.

2- جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، (2002). السلوك التنظيمي، مصر: الدار الجامعية لطباعة والنشر والترجمة.

3-هيجان عبد الرحمان(1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، السعودية: معهد الإدارة العامة الرياض.

4- محمد الصرفي (2008). السلوك الاداري، مصر: حوارس الدولية الاسكندرية.

5- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين(1999). منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، ط2 ، الاردن: دار وائل للنشر.

6- عثمان مريم (2010).الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة، جامعة الإخوة منتوري- قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس و العلوم التربوية.

7-Le stress au travail, Facteurs de risques évaluation et prévention (2006).direction général Humanisation du travail, Bruxelles

8-M.Boudarene (2005).Le stress entre bien être et souffrances, Edition Alger

9-Sharjar eranwanapaweithai(2007.)études exploratoires des effets bénéfiques de la méditation sur le stress professionnel chez les bouddhistes ,thèse de doctorat, université de bourge, France.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 65-77

دور المختص في علم النفس العمل والتنظيم في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بالمؤسسة الجزائرية من خلال التوجيه المهني

The role of the specialist in work and organization psychology in achieving psychological and social compatibility in the Algerian institution through professional guidance

كمال بوالشرش

قسم علم النفس كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باجي مختار عنابة الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/10/26 تاريخ القبول: 2022/11/04

ملخص: تعد عملية التخطيط تاني الخطوة التالية في العملية الإدارية وهي توجيه الأفراد لتحقيق الأهداف التنظيمية، وفي هذه الوظيفة يكون من واجب المدير إعطاء المختص في علم النفس العمل والتنظيم المسؤولية في تحقيق أهداف المنظمة من خلال إرشاد المرؤوسين و تحفيزهم على نحو يساهم في ضمان أفضل النتائج من خلال معرفة خصائص الأفراد ومتطلبات المهام ثم المواءمة بينها وذلك لجعل الرجل المناسب في المكان المناسب، وبالتالي فإن توجيه الموارد البشرية توجيها سليما عبر أجزاء الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو الوحدة الإنتاجية هو الكفيل بتوثيق الصلة بين المنظمة و بين مستخدميها بما يضمن إتقان العمل و التقليل من دورانه، و تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية.

الكلمات المفتاحية: التوجيه المهني، التوافق النفسي، التوافق الاجتماعي، التحفيز.

Abstract: Vocational guidance is one of the most important processes in organizations, The slogan "Putting the right man in the right place" requires a great effort and an in-depth knowledge of the characteristics of the individuals and the requirements of the jobs, and therefore the focus must be on the element of motivation they have, As well as the way they coordinate, and leadership for the success of the guidance process, and supervisors must recognize that this process is characterized by complexity and thus change the methods from

time to period according to the results obtained from interviews with employees, or analysis of tasks and duties to achieve psychological and social compatibility
.**Key words**: professional guidance, Psychological compatibility, social compatibility, the motivation.

مقدمة:

إن وظائف إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تخطيط احتياجات المنظمة من الموارد البشرية واستقطابها واختيارها وتعيينها فقط وإنما تمتد إلى مجالات تحسين كفاءتها،باعتبارها الأساس الذي يقاس به نجاح المؤسسة أو فشلها وذلك عن طريق التوجيه المهني السليم الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بالاستراتيجيات التنظيمية للمنظمة، إذ يتوقف تحديد هذا الأخير من حيث الموضوع، و توفير كل ما يلزم لتحقيقه على وجه ناجح على المخطط البعيد المدى للمنظمة، فكل تنظيم يسعى إلى تحقيق الفعالية والاستقرار والاستمرار الذي يعتبر أهم مظهر من مظاهر النجاح. ولأجل ذلك وجب على المنظمة الاعتناء بالمورد البشري من خلال معرفة حاجاته ومواهبه من أجل توجيهه، ويعتبر التوجيه المهني أهم عوامل الرضا الوظيفي والذي تكون نتيجته الحتمية نجاح التنظيم، كونه يسمح بتنمية القدرات المهنية للعامل بما يتلاءم مع متطلبات منصبه فيمكن اعتباره حافز للعمل،إذ يزيد من ثقة الموظف بنفسه،و بأهميته وكذا شعوره بالاهتمام من قبل المؤسسة وبالتالي يعمل في جو من الرضا يحقق له التوافق المهني، وفي مقالنا هذا نحاول أن نبين في مقاربة نظرية أهمية التوجيه المهني بالنسبة للعامل والمنظمة.

1– مفهوم التوجيه المهني: إن المفهوم اللغوي للتوجيه المهني هو فعل يفيد إدارة شيء معين، و الانتقال به من وضع إلى وضع أخر مرغوب فيه, و السير في وجهة معينة(خضير كاظم محمود،2007، ص152).

وعلى غرار التطورات التي شهدها عالم الشغل،اكتسى التوجيه المهني عدة تعاريف و مفاهيم عديدة و خلاصة هذه التعاريف نورد ما يأتي:حيث عرف سنة 1924 على أنه"تقديم المعلومات و الخبرة و النصيحة التي تتعلق باختيار مهنة و الإعداد لها و الالتحاق بها و التقدم فيها". و عرف عام 1930:"على أنه عملية مساعدة الفرد أن يختار مهنة له،و يعد نفسه لها و يلتحق بها و يتقدم فيها"(صلاح الدين عبد الباقي، 2000، ص 227.)

و عرفه "فاخر عاقل" في مؤلفه "معجم علم النفس" 1979 : على أنه عملية تقديم للفرد مشورة بخصوص المهنة أو المهن التي تناسبه أكثر من سواها.و التوجيه في نظر المؤلف هو الوجه الأخر للانتقاء المهني حيث ينتقى لكل مهنة الأشخاص الأنسب لها.(صلاح الدين عبد الباقي، ص243).

و عرفه عبد الرحمن العيسوي1994: بأنه مساعدة الفرد على إختيار المهنة التي تتناسب قدراته و استعداداته و ميوله و دوافعه و خططه بالنسبة للمستقبل أي أماله و تطلعاته التي تتفق و مستوى ذكائه العام. (بديع محمود القاسم، 2001، ص 21).

و يختلف التوجيه المهني بالمفهوم التقليدي عن التوجيه المهني المعاصر من حيث طريقة التوجيه. فالتوجيه في المفهوم الأول عملية خارجية تتوقف بالدرجة الأولى على ما يقدمه الموجه من معلومات و

على توصيف للمهن، بينما يركز التعريف الثاني على اعتبار التوجيه نابعا من الداخل يقوم أساسا على

حرية الفرد و مسؤوليته في توجيه نفسه بنفسه و إسهامه الفعلي في تقرير مصيره المهني.(أحمد ماهر،2011، ص 12).

يمكننا الاستنتاج من التعريفات السابقة أن التوجيه المهني عملية مساعدة "تقرير مصير" كما أنه عملية هادفة "الاختيار الأمثل " إضافة أنه عملية ليست قراراً بل عملية نمائية مستمرة وهو أيضا عملية تقدم على مبدأ الفروق الفردية ومبدأ تنوع الفرص المهنية.(عبد الفتاح محمد دويدار، 2003، ص 35).

2-عناصر عملية التوجيه المهني: حتى نجعل عملية التوجيه المهني سليمة وكاملة يجب توفر العناصر الأساسية التالية :

2-1الدافعية: تشير الدافعية إلى مقدار الحماس الموجود لدى فرد معين، و على المدير أن يثير حماس مرؤوسيه كوسيلة لتوجيههم في أعمالهم، و لكي يستطيع المدير أن يضع مرؤوسيه و أعمالهم في الاتجاه السليم، قد يكون من المستحسن أن يرفع حماسهم، وأن يفهم احتياجاتهم و أن يحدد أهدافهم، و أن يعطيهم أعمال مناسبة لهم، و أن يلهب مشاعر الإنجاز و حب العمل لديهم، وأن يختارهم بحيث تتوافر صفاتهم مع طبيعة العمل، و أن يدربهم و يعاملهم بالحسنى و بالعدالة .و إذا قام المدير بهذه الأمور لكان قادرا على توجيه مرؤوسيه إلى الاتجاه السليم في العمل.

2-2الإتصال: يعتبر الاتصال واحدا من الأجنحة الأساسية لوظيفة التوجيه،و لا يستطيع المدير أن يوجه مرؤوسيه لأداء العمل ما لم يتصل بهم. بل يمكن القول أنه

ليس هناك عملية إدارية يمكن أن تتم ما لم يكن ذلك من خلال الاتصال . فإصدار الأوامر و التعليمات، و التحدث إلى المرؤوسين، و الاستماع إلى الرؤساء، و المقابلات الشخصية و الاجتماعات و التعبير الشفوي، وكتابة الخطابات و التقارير و المذكرات،هي من أنواع الاتصالات. إن الاتصال بمثابة زيت التشحيم لكل العمليات الإدارية، لا يمكن لها الحركة بسهولة و يسر ما لم يكن هناك اتصال.و الاتصال هو عبارة عن نقل المعلومات من طرف إلى طرف أخر، ونقل المعلومات قد يكون من خلال أمر، أو طلب، أو تعليمات بصدد عملية تخطيطية أو تنظيمية أو رقابية أو لتوجيه المرؤوسين (محمد ربيع شحاتة، 2006، ص 74).

2–3القيادة: ليس بالضروري أن تتوافر القيادة و المهارة الإدارية التوجيهية في شخص واحد فقد يؤدي المدير التنفيذي عمله بكفاءة و فاعلية و لكن قد تنقصه المهارات و الإمكانيات التي تجعل منه قائد كفء، وهنا يجب التعرف على المدير الذي هو ذلك الشخص الذي يستمد قوته من سلطات وظيفته التي يشغلها في التنظيم و ينصاع له المرؤوسين كرها أو طوعا .فالقائد هو ذلك الشخص الذي يتمتع بمجموعة من السمات تمكنه من حث الآخرين على إتمام المهام الموكلة إليهم.(بديع محمود القاسم، 2001، ص14).

2–4التنسيق: يعتبر التنسيق وظيفة إدارية أساسية من ضمن وظائف الإدارة و العملية التوجيهية، و التنسيق هو العملية التي تهدف إلى الوصول إلى وحدة العمل بين الأنشطة المتداخلة وعملية التنسيق تدخل في جميع العمليات الإدارية، فالإداري يستخدمها في عمليات التخطيط و التنظيم و التوجيه و اتخاذ القرارات، وتنبع أهميته و الحاجة إليه من خلال اختلاف وجهات النظر بشأن كيفية تحقيق الأهداف الجماعية أو كيفية عمل المجموعة بانسجام و توافق، حيت غالبا ما يفسر الأشخاص الأهداف المتشابهة بطرق مختلفة، و كثيرا ما لا تتفق جهودهم لتحقيق تلك الأهداف مع جهود الآخرين، و من تم تصبح مهمة المدير التوفيق بين الاختلافات في كيفية أداء العمل و توقيته و الاهتمامات و الأهداف الفردية و الجماعية، و يتضمن القيام بالتنسيق الاطمئنان إلى كل المجموعات و أن جميع الأشخاص يعملون بفاعلية و على نحو اقتصادي و بتوافق في اتجاه الهدف الرئيسي ، هذا و يمكن القول إن المنظمة الكفء تعمل على خلق تنسيق فعال .

3– خطوات عملية التوجيه المهني: إن عملية التوجيه ليست مسألة كتيب جميل عن الشركة يتم تسليمه للموظف الجديد في يومه الأول، بل لابد أن تهيئ إدارة

الموارد البشرية نفسها أولا لمثل هذا النشاط و تحسن اختيار الشخص أو الأشخاص الذين سيقومون بعملية التوجيه . و لكي تؤدى هذه العملية نتائجها الإيجابية و تحقق الأهداف يجب عدم المغالاة فيها، و من الأفضل عند تصميم برنامج توجيه الموظف أن تتم مراعاة النقاط أو الخطوات التالية:

- استقبال الموظف الجديد و الترحيب به من قبل رئيسه المباشر و إعطائه فكرة عن العمل الذي سيقوم به و الإجابة عن الأسئلة التي يثيرها بخصوص العمل و المنظمة .

– تحديد المعلومات التي يجب إعطاؤها له و كيفية تزويده بها.

– تقديم الموظف الجديد إلى كل الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء من أجل التعارف.

– تقييم و متابعة نتائج برامج التوجيه بعد فترة مناسبة و قد تتم هذه العملية عن طريق إجراء مقابلة بينه و بين رئيسه المباشر و ممثل من إدارة الموارد البشرية، أو إجراء امتحان في المواضيع و المعلومات للتأكد من معرفته و فهمه لها، ويجب أن تكون المقابلات و الامتحانات موضوعية و بعيدة عن التحيز الشخصي(بديع محمود القاسم، 2001، ص14).

4– أهداف عملية التوجيه المهني: إن وجود برنامج جيد للتوجيه و الإعداد و تنفيذه بشكل فعال من قبل إدارة الموارد البشرية سيحقق الأهداف المسطرة كتقديم وصف دقيق عن العمل الذي سيؤديه الموظف و مستويات الأداء المطلوبة منه الأمر الذي سيساهم في تقليص تكاليف بدء العمل، هذا ويجب على المشرفين تخفيض حالة التوتر و القلق الذي يصيب الموظف الجديد نتيجة لوجوده في مكان و عمل جديد و الخوف من الفشل من تأدية العمل، إضافة لهذا تنمية روح الانتماء لدى الموظف و الشعور بالثقة في النفس مما يؤدي بالنهاية إلى رفع معنوياته و رضائه في العمل. كما يساهم التوجيه المهني السليم في تخفيض معدل دوران العاملين في بداية دخولهم إلى المنظمة مع توفير الوقت المستغرق في عملية التوجيه و الإرشاد لكل من المشرف المباشر و زملاء الموظف في العمل وبالتالي يتكون تصور إيجابي لدى الموظف عن المنظمة و يعزز قرار اختياره للعمل بها.(بشار يزيد الوليد، 2009، ص123).

5– برامج عملية التوجيه المهني: تصمم برامج توجيه العامل لتقديم العاملين للعمل , و تقليديا تبدأ بعد أن يوافق الوارد الجديد على الالتحاق بالتنظيم، و غالبا في يوم العمل الأول للفرد، وأن أحد أولى الانطباعات الأكثر دواما للعاملين الجدد

بالنسبة إلى أصحاب عملهم هو كيف حدث الترحيب بهم و كيف عوملوا في اليوم الأول لهم في العمل. و لكن على عكس استعراض العمل الواقعي، و الذي يؤثر على مرحلة التوقع من الاجتماعيات أساسا، تركز برامج توجيه العامل على مرحلة المواجهة من الاجتماعات أساسا، و هي الفترة التي يجد الوارد الجديد خلالها ماذا يكون العمل و الحياة في التنظيم فعلا.و تكون برامج التوجيه عادة في التنظيمات بكل الأحجام. و كشفت الدراسات المسحية أن70% إلى 96% من التنظيمات المبحوثة أجرت صيغة معينة من برنامج التوجيه لمدى واسع من الأعمال و المهن.(زيد منير سلمان، 2008، ص432)، ولبناء برنامج توجيه يجب المرور بهذه الخطوات وهي:

5-1- تحديد محتوى برنامج عملية التوجيه: يغطي برنامج التوجيه معلومات عن الشركة ككل و التي يمكن أن يقدمها العاملون في إدارة الموارد البشرية، و كذلك معلومات خاصة بالعمل، و التي من الأكثر ترجيحا أن يقدمها المشرف المباشر على الوارد الجديد. ويمكن أن تشمل معلومات المنظمة عرضا عاما للمنظمة، و السياسات و الإجراءات الرئيسية، وصياغة الرسالة و أهداف الشركة و إستراتيجيتها، وكذلك معلومات عن التعويض، و المنافع و السلامة و منع الحوادث، و علاقات العامل، و التسهيلات الطبيعية,و يمكن أن تشمل معلومات العمل المحددة و وظائف القسم، أو مجموعة العمل، ومهام العمل و مسؤولياته، و سياساته، و قواعده, و إجراءاته، و جولة في مكان العمل, و تقديمه للعاملين.كما يجب توضيح أشياء مثل مسؤوليات العمل، و مهامه، و خطوط رفع التقارير و المحاسبة و نمط الأداء و في أغلب الأحيان ينظر إلى وصف العمل على أنه وسيلة أولية لتوصيل هذه المعلومات، لكن كما سبق ذكره من قبل، يمكن ألا توجد خواص عمل مهمة في هذا الوصف , مثال ذلك تلعب قواعد العمل و ظروف العمل و العلاقات مع زملاء العمل, و العملاء كلها أدوار ا في تشييد التوقعات، ويجب أن تناقش كلها.ويجب أن يعطى العامل عرضا عاما لرسالة التنظيم، و أهدافه و قيمه و تبسط هذه الصياغات و يشار إليها في الوثائق النظامية المتعددة (دليل العامل , و تقارير الأعمال).(زيد منير سلمان، 2008، ص 435).

ويوفر توجيه العاملين إلى القسم الذي سيعملون فيه فهما أفضل لهم لكيفية اتفاق الوظائف المختلفة مع بعضها في الوحدة كلها، و كذلك كيف تتفق الوحدة في التنظيم الأكبر. و يجب مناقشة تدفق العمل التنسيق، و ما شابه ذلك، وأخيرا يجب شرح التخطيط الداخلي الطبيعي لموقع العمل .و يستخدم مدى واسع من الطرق , وتشمل

المحاضرات، و شرائط العروض المرئية، و المواد المطبوعة و المناقشات , و يختلف طول برامج التوجيه من بضع ساعات إلى عدة أيام إلى جلسات دورية مجدولة خلال عدة أشهر (عادل ثابت، 2008، ص65).

5–2 تصميم و تنفيذ برنامج التوجيه المهني: هناك خطوات أساسية في تصميم برامج التوجيه حتى تكون ملمة بكل العناصر الضرورية التي تراعي الأحوال النفسية والتنظيمية والعلائقية وتقود نحو النجاح والتوافق النفسي وهي:

- **تحديد الأهداف:** تتمثل في تقليل دوران العمالة في أول ثلاثة سنوات من العمالة، إلى جانب تقليل وقت تعلم العمل بنسبة 17% مع تقديم فهم منتظم للشركة للواردين الجدد لبناء موقف إيجابي تجاه الشركة، و المجتمع المحلي.

- تكوين لجنة قيادة.- بحث التوجيه كمفهوم. -عمل لقاءات شخصية مع العاملين، والمشرفين، - مسح الممارسات العملية للتوجيه في شركات القمة. - مسح برامج و مواد التوجيه الموجودة للشركة. - اختيار المحتوى وطريقة التقديم. - إنتاج وتجميع المواد المطبوعة، والمرئية و السمعية.- تدريب المشرفين و تشييد النظام**.**(نجم عبود نجم، 2011، ص34).

5–3– تقويم فعالية برنامج عملية التوجيه: وذلك بمعرفة أن برامج التوجيه تستهدف بصفة عامة العاملين الجدد فقط، فيمكن أم تكون غير مرئية للعاملين في المدى الطويل، فيجب أن تستخدم التنظيمات خطاباتها الإخبارية لتوضيح المحتوى الجديد أو المهم الذي يقدمه التوجيه . فيجب أن يكون واضحا على أساس أن الواردين الجدد يواجهون تحديا معنويا عند التحاقهم بالتنظيم، فتستمر الاجتماعات طوال المسار الوظيفي للعامل، و يجب أن لا يهمل مهنيو إدارة الموارد البشرية أنشطة التدريب و تطوير المسار الوظيفي التي تسهل عملية الاجتماعات المستمرة . فيحتاج العاملون الجدد إلى الدعم خلال فترة عملهم التجريبي المبكر في التنظيم مراجعات أداء معنوية و موقوتة، و تخصيص مهام متحدية لهم، و يمكن أن يستفيد كل العاملين من التدريب الخاص، و الاستشارة للتعامل مع الإجهاد و المشاكل الشخصية، والمساعدة في تنمية مساراتهم الوظيفية، و تنفد برامج التوجيه جيدة الإعداد على أساس قاعدة "الحاجة للمعرفة"فتقدم للعاملين المعلومات التي يحتاجوها عند حاجتهم لها، و لا تكون موضوعا لمقررات مكثفة، كما يجب أن تقدم محتويات برامج التوجيه توازنا صحيا للمعلومات التقنية عن العمل مع العمل مع الأوجه الاجتماعية، مع تقديم العاملين الجدد تدريجيا للناس الذين سيعملون معهم بدلا من تقديم سطحي لهم جميعا في يوم العمل الأول، هذا و يجب أن تشخص

التنظيمات بصورة مستمرة احتياجات العاملين الجدد وتحديثها من أجل مواكبة التغيرات الداخلية والخارجية. (نجم عبود نجم، 20011، ص 40) .

6- أساليب عملية التوجيه المهني: تتعدد أساليب جمع البيانات في وقتنا الحاضر بسبب تطور التقنيات الحديثة التي أصبحت تسعى إلى الوصول إلى درجات الدقة و الموضوعية فاختيار أسلوب لجمع المعلومات في عملية التوجيه المهني يتوقف على طبيعة الموقف التوجيهي من أجل تحقيق الأهداف المرجوة و هذه الأساليب تتمثل في:

6-1 المقابلة: هي تقنية لجمع المعلومات و تعد الوسيلة الأولى و الأساسية المستعملة في التوجيه بحيث يتم فيها التفاعل و الانسجام بين الموجه و الفرد و تتيح للفرد الفرصة للتبصر بذاته و التعبير عن انفعالاته و تساهم في إعادة بناء شخصيته و تعديل سلوكه للوصول إلى إتحاد القرار السليم.(نجم عبود نجم، 2011، ص 23).

6-2 تحليل العامل : تشتمل على دراسة جميع جوانب شخصية الفرد من خلال التعرف على قدراته العقلية و إمكانياته الجسدية، إضافة إلى الذكاء، الميول، و الطموحات و الرغبات لأن كل هذه المعلومات تساعد في عملية إتحاد القرار المهني و تتم الدراسة التحليلية للفرد **باستعمال** :

-الاختبارات السيكولوجية: حيث تعتبر أداة علمية تتكون من مجموعة من المواقف المقننة وفقا للمعايير المناسبة للبيئة التي يطبق فيها وهي أنواع(عادل ثابت، 2008، ص14):

-اختبار القدرات: وهي التي يتم استعمالها في مجال التوجيه بصفة كبيرة الهدف منها الكشف عن قدرات المترشحين، حاليا يتم في بعض المنظمات الغربية استعمال اختبار القدرات المعالجة عن طريق الإعلام الآلي لتقييم المترشحين تكون على شكل تمارين منطقية لها إجابات متعددة تحتمل الخطأ و الصواب حسب القدرة التي يتم قياسها و تكون على شكل أوراق اللعب domino، d 48،و مجموعة صور، أمثلة proverbe، أو مرادفات أو أشكال هندسية أو رقمية، ويتم تطبيق هذه الاختبارات سواء بطريقة فردية أو جماعية و عند الانتهاء يتم حساب عدد الإجابات الصحيحة لدى المترشح و مقارنتها مع نتائج باقي الأفراد الخاضعين للاختبار.(بديع محمود القاسم، 2001، ص 432).

- **اختبارات الشخصية:** تستعمل خاصة للكشف عن بعض جوانب الشخصية و الطبع من حيث الانبساط و الانطواء و التحكم الانفعالي من أجل التعمق أكثر في التعرف على شخصية المترشح.
- **دراسة حالة:** تعتبر من أكثر الوسائل استخداما في التوجيه المهني و الهدف منها جمع أكبر قدر من المعلومات حول الفرد و المهن بحيث تسمح للموجه بالإلمام بجميع الجوانب النفسية، الجسمية، و الذهنية الخاصة بالفرد و كذلك الإلمام بكل المعلومات الخاصة بالمهن و مواصفاتها و مؤهلاتها، و المهارات التي تتطلبها. حيت تكمن أهمية دراسة الحالة في أنها تعطي فكرة واضحة و شاملة عن الفرد و تمكن القائم بالتوجيه من تلخيص المعلومات و تشخيص المشكل و وضع الإستراتيجية المناسبة(نجم عبود نجم، 2011، ص64).
و أهم القدرات التي يتم الكشف عنها:
-**القدرات النفسية:** تتمثل في القدرات العقلية و الذهنية مثل الذكاء، قوة الذاكرة، الانتباه
-**قدرات نفسية حركية:** تتمثل في الانسجام النفسي، الحركي، السرعة و الدقة و القوة الحركية.
-**قدرات فيزيولوجية:** مثل معرفة قدرة الجسم على التحمل في ظروف محددة و معينة إضافة إلى ضرورة معرفة المؤهلات الشخصية للفرد، المستوى التعليمي
- **تقييم الأداء:** تتجلى أهمية عملية القياس و التقييم في تحسين مستوى الإنجاز عند الفرد، و كذا تحديد إمكانياته المتوقع استغلالها،ومن ثم تجديد مكافآته، كما تساعد في تخطيط القوى العاملة، ويجب أن تكون هناك معايير لتقييم أداء الأفراد، والمقصود بالمعايير"المستويات التي يعتبر عندها الأداء مرضيا "(أحمد محمد المصري، 2004، ص117).
و تعرف أيضا بأنها " الأساس الذي ينسب إليه الفرد، و بالتالي يقارن به للحكم على أدائه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا أو مرضيا، وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة و توجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء "(كامل بربر، 2000، ص135).
وعليه فإن المعايير يجب أن توضع قبل عملية التقييم حتى تكون أساسا للمقارنة بالنسبة للأداء الفعلي، كما يجب أن توضع بعد دراسة و تفهم متطلبات كل عمل.

كما إن عملية تقييم الأداء صعبة و معقدة، تتطلب من القائمين استعمال أسس منطقية بتتبع خطوات متسلسلة بغية الوصول إلى الأهداف التي تنشدها المؤسسة، و في ما يلي الخطوات التي يراعى إتباعها عند تقييم الأداء:

وضع توقعات الأداء: هي الخطوة الأولى في عملية التقييم، و عندها يتم وضع سياسة لذلك، بالتعاون مع الطرفين، المؤسسة و العاملون، حيث يتم تعيين الأفراد المعنيين بالتقييم و كذا القائمون به، و أيضا الاتفاق حول وصف المهام المطلوبة و النتائج التي ينبغي تحقيقها، مع تحديد الفترات التي يتم فيها تقييم الأداء(صلاح الدين عبد الباقي، 2002، ص 367).

مرحلة مراقبة التقدم في الأداء: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد، كما أن المراقبة تقتضي اختيار الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم، لأن العملية مستمرة و تستلزم المراقبة، لدورها الفعال في تصحيح الأخطاء و الانحرافات، إذ أن هذه النتائج تؤثر على الفرد و المؤسسة في نفس الوقت.(كامل بربر، 2000، ص234).

تقييم الأداء: بعد معرفة والمرور بالخطوات السابقة عندها يقيم أداء جميع العاملين و التعرف على مستوياتهم، مما يفيد في اتخاذ القرارات الخاصة بتوجيههم للمهام التي تتلاءم وخصائصهم.

التغذية العكسية: ينبغي على إدارة المؤسسة دراسة و تحليل نتائج التقييم و اتخاذ الإجراءات المناسبة في تطوير كفاءة العاملين فيحتاج كل فرد عامل إلى معرفة أدائه و مدى وصوله إلى المعايير المطلوب بلوغها، و هذا طبقا لما تحدده الإدارة، و التغذية العكسية ضرورية للتقدم في المستقبل.

اتخاذ القرارات الإدارية بعد الانتهاء من التقييم: هي كثيرة و متنوعة تتعلق بالترقية، التعيين الفصل..إلخ..

وضع خطط تطوير الأداء: تمثل آخر مرحلة، حيث يتم وضع الخطط التطويرية التي يمكن أن تنعكس و بشكل إيجابي على التقييم، من خلال التعرف على جميع مهارات و قدرات، و كذا قيم العاملين. و كإجراءات جزائية يجب على الإدارة أن تقدم المكافآت المادية أو المعنوية للعاملين الذين حصلوا على تقديرات عالية، و بالمقابل تقضي الأمر بمعاقبة أولئك الذين تحصلوا على تقديرات منخفضة، كأن تحرمهم من حقهم في الترقية أو العلاوات الدورية. (صلاح الدين عبد الباقي، 2001، ص144).

7- إرشادات حول عملية التوجيه المهني: حسب الباحثان **"ليستار و جون نيستروم"** في " ما الذي يجب أن يعرفه كل مشرف " وضعا مجموعة من الإرشادات تساعد المشرفين في تحسين عملية توجيه مرؤوسيهم مما يحقق لهم الرضا والتوافق المهني وذلك بتركيز اهتمامهم و اهتمام الموظفين على الأهداف الواجب تحقيقها مع تجنب الأساليب الخشنة عند إعطاء الموظفين التعليمات بجدية، كما يجب اختيار الكلمات والتي قد تصبح موصل غير موثوق به لأفكارك إذا لم تحسن اختيارها، و يجب أيضا مراقبة نبرة الصوت، لأن معظم الناس يتقبلون حقيقة أن عمل المشرف هو إصدار الأوامر و التعليمات، و معارضتهم لهذه الأوامر مبنية على الطريقة التي أصدرت فيها هذه الأوامر.أضف إلى هذا ضرورة معرفة المشرف أن الموظفين لم يفهموا كل تعليماته، وبالتالي إعطاؤهم فرصة لطرح الأسئلة و مناقشة الأهداف وذلك حتى يؤكدون فهمهم ويكررون ما قاله المشرف. والشيء الآخر الذي يجب أن يعرفه المشرف وهو عدم إعطاء الكثير من الأوامر لأن المعلومات الزائدة عن الحد تعتبر مثبطة للعاملين، وعليه يجب جعلها مختصرة و مباشرة، كذلك انتظار العاملين حتى ينتهوا من العمل الأول قبل أن تطلب منهم البدء في عمل ثاني مع إعطائهم التفاصيل المهمة فقط، إلى جانب هذا عدم تمييز أي شخص مع شخص آخر بل الحرص على العدالة التنظيمية لأنه من غير اللائق معاقبة الشخص بتكليفه بمهمة زائدة لا يطيقها. و الأهم من ذلك لا يجب اللعب بشعار " التسديدة الكبرى " لأن بعض المشرفين الجدد يخطئون أحيانا بالتباهي بسلطاتهم أمام مرؤوسيهم مما يولد عدم الثقة والبعد عن تقبل التعليمات، أما المشرفين الأكثر نضجا فغالبا ما يكونون أكثر قربا من موظفيهم ما يحفزهم وينمي لديهم دافعية للعمل تسمح لهم بتقبل أعمالهم والإبداع فيها. (صلاح الدين عبد الباقي، 2001، ص 143).

خاتمة:

تبين لنا أن عملية التوجيه المهني لها أهمية بالغة حيث يتطلب التوجيه المهني الدقيق التعرف على ميول الفرد و على قدراته كالذكاء والتي تؤهله للنجاح في مهنته، فهناك مهن تحتاج إلى قدرات فنية ذات مستوى عالٍ و أُخرى تحتاج لمهارة و دقه يدوية، لذلك تؤثر القدرات في اختيار الفرد لمهنته و كذلك نجاحه أو فشله في المهنة التي اختارها،إن وجود برنامج جيد للتوجيه و الإعداد و تنفيذه بشكل فعال من قبل إدارة الموارد البشرية يحقق مجموعة من الأهداف و تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقها و هي تخفيض حالة التوتر و القلق الذي يصيب الموظف الجديد نتيجة

لوجوده في مكان و عمل جديد و الخوف من الفشل من تأدية العمل، وينمي روح الانتماء لدى الموظف و الشعور بالثقة في النفس مما يؤدي بالنهاية إلى رفع معنوياته و رضائه في العمل وبالتالي تحقيق المواءمة المهنية.

أما أبرز الاقتراحات التي نذكرها والتي تساعد المختص في علم النفس العمل والتنظيم على مساعدة التنظيمات في بلوغ أهدافها فهي ضرورة العمل بمبدأي تحليل الفرد وتحليل العمل فهما السبيلان المهمان والذي من خلالهما يضع الرجل المناسب في المكان المناسب ويرفع من مستوى الأداء الفردي والجماعي بعد تحقيق المواءمة المهنية بين الفرد وعمله.

قائمة المراجع:

1.أحمد ماهر(2011)، مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة، ط2، مصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.

2.أحمد محمد المصري(2004)، التخطيط والمراقبة الإدارية، مصر، مؤسسة شباب الجامعة.

3.بديع محمود القاسم(2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع.

4.بشار يزيد الوليد(2009)، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، ط2، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع.

5.خضر كاظم محمود، ياسين كاسب الخريشة(2007)، إدارة الموارد البشرية، ط2، عمان، دار المسيرة.

6.زيد منير سلمان(2008)، إدارة اختيار الموظفين، ط1، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع.

7.صلاح الدين عبد الباقي(2002)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مصر، دار الجامعة الجديدة للنشر.

8.صلاح الدين عبد الباقي، علي عبد الهادي مسلم، راوية حسن(2000) إدارة الموارد البشرية، مصر، المكتب الجامعي الحديث.

9.عادل ثابت(2008)، الإدارة المعاصرة، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.

10.عبد الفتاح محمد دويدار(2003)، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

11.كامل بربر(2000)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، مصر، المؤسسة الجامعية للدراسات.
12.محمد ربيع شحاتة(2006)، أصول علم النفس الصناعي، ط3، الأردن، دار غريب.
13.نجم عبود نجم(2011)، القيادة الإدارية في القرن واحد وعشرون، ط1، الأردن، دار صفاء للطباعة والنشر.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 78-112

خدمات التربية الخاصة الموجهة للطفل الموهوب وتحدياتها

Special education services for the gifted child and its challenges

رابح شليحي* [*]

جامعة يحي فارس المدية/ الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/09/08 تاريخ القبول: 2022/11/01

المجتمعات، فالاستثناء هو صفة للفرد الذي يملك استعداد مرتفعا، في الكثير من الامور والقضايا المختلفة، ولعل من ابرزها قضية التعلم والتعليم، بالاضافة الى الاداء في كثير من السلوكيات، فهؤلاء هم من نسميهم الموهوبين، او المتفوقين، او المتميزين، او حتى المبدعين، وقد شاع في التفكير القديم على ان الموهوبين هم من تكون درجات ذكائهم مرتفعة كان يحصلون على درجة 130 او حتى اكثر من ذلك حسب مقاييس الذكاء الشائعة، ولكن اختلفت النظرة للموهوب في وقتنا الحاضر فاصبح يعرف كما حددها العلماء بالدافعية الاستثنائية في مختلف مجالات السلوك، وتوفر البيئة المناسبة، وبهذا اكتسب موضوع الموهبة اهمية بالغة عند الكثير من حكومات الدول فقد رأو انها المخرج الوحيد للتنمية والتطور في اي بلد

وقد جاءت هذه الورقة العلمية التي تمثل اطارا نظريا بحيث تهدف الى محاولة وضع تصور نظري يتضمن العديد من الموضوعات والاتجاهات الحديثة حول مفاهيم مختلفة لها علاقة وترتبط بشكل مباشر بمفهوم الموهبة والموهوب، وكل ما ينطوي عليه هذان المفهومان كتربية الموهوب في الاسرة وقواعد تعليمه بالمدرسة، كما وتهدف هذا الورقة العلمية الى التعرف على بعض التحديات التي يواجهها الموهوب واسرته، في كل من البيت والمدرسة والتطرق الى بعض المشكلات والحواجز التي تفرضها بعض الظروف كالمنطقة النائية المعزولة التي يعيش فيها الطفل الموهوب، وتحديات الموهوب من ذوي الاحتياجات الخاصة، الفتاة الموهوبة في المجتمعات العربية، بالاضافة الى محاولة تقديم تصور نظري لكيفية تقديم اهم خدمات التربية الخاصة الموجهة للطفل الموهوب في المدرسة.

الكلمات المفتاحية: خدمات، التربية الخاصة، الطفل الموهوب، التحديات

---

* *المؤلف المرسل: د. رابح شليحي* *abdrazakchelihi@yahoo.com*

Abstract: We often hear and live and mix with those who always represent an exception in societies.Exception is a characteristic of an individual who has a high willingness in many different matters and issues, and maybe the most prominent is the issue of learning and education, in addition to performance in many behaviors, for these are what we call talented Or outstanding, distinguished, or even creative people, and it was common in ancient thinking that the gifted linked withe intelligence, but the new view it has become known as Scientists identified it with exceptional motivation in various areas of behavior, and the availability of the appropriate environment, and the topic of talent acquired great importance for many countries, as they saw it as the only way out for development in any country, and this research represents a theoretical framework that aims to try to develop a perception

This research includes many modern topics and trends about different concepts that have a relationship and are directly related to the concept of giftedness and talent, and all that is involved in these two concepts, such as raising the gifted in the family and the rules for teaching him at school, as well as This research aims to identify some of the challenges that the gifted and his family face, both at home and in school, and to address some of the problems and barriers imposed by some state of affairs such as the isolated remote area in which the gifted child lives, and the challenges of the gifted with special needs, the gifted girl, In addition to trying to provide a theoretical conception of how to provide the most important special education services for gifted children in school

Key words: Services Special Education, the gifted child, challenges

1. مقدمة واشكالية البحث:

يعد الاهتمام بالموهوبين من اولى الاولويات للمجتمعات الحضارية الواعية التي تدرك حقيقة قيمة هذه الثروة البشرية التي لها دور كبير في بناء وتطوير التنمية في كل البلدان، ونظرا لأهمية هذه الفئة وأهمية تقديم الرعاية لها و تقديم الخدمات التي من شانها تطور الموهبة، وتنمي امكانيات وقدرات الموهوب، وترفعه الى اعلى المستويات من الانتاج الابداعي، وهذا ما اشار اليه الكثير من الباحثين و المهتمين في هذا المجال

لقد كان الاهتمام بالموهبة في القديم يكاد يكون منعدم الا ما كان استثناء عند الاسر المثقفة والواعية، التي لها حظ وافر من المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الرفيع، هذه الاسر التي تقدم ما يتطلبه الاهتمام بأولادهم الموهوبين، وبتطور الامم والمجتمعات عرفت الموهبة قفزة نوعية في مجال الاهتمام بها واتطويرها سواء على مستوى الاسرة او على مستوى المدرسة، واصبحت المدرسة العنصر الاساس بعد الاسرة في الاهتمام بالموهوبة والموزهوب وتطوير امكاناته وقدراته ورفع مستوى طاقاته الى درجة الابداع والتميز، وقد جاءت الكثير من الدراسات الحديثة حول الموهبة باعتبارها موضوع من مواضيع التربية الخاصة، والموهوب من الفئات الخاصة التي تتطلب رعاية وخدمات خاصة تعل منه استثناء في مجتمعه، وتحقيقا لمبدأ تكافؤ الفرص، وتحقيق العدالة في الحصول على الحقوق حسب القدرات، فمنها من تناول الموهبة بالوصف والتحليل والشرح والايضاح على غرار دراسة (رهبيني، 2019) التي كشفت عن درجة وعي المعلمات بمؤشرات الموهبةلدى اطفال مرحلة ماقبل المدرسة، (البوسعيدي و هدى، 2021، ص301_302) حول مستوى معرفة المعلم العماني بالموهبة ومؤشراتها والخرافات المرتبطة بها حيث انها قدمت اهم تصورات المعلمين حول مفاهيم الموهبة وخصائص الموهوبين

كما اثبتت الكثير من الدراسات على ان الموهوبين هم من الفئات الخاصة التي يجب ان تقدم لهم خدمات التربية الخاصة، وقد اكد كل من (Fatmawati & Suci , 2020)على اهمية خدمات التربية الخاصة للموهوبين في دراستهما التي هدفت الى التعرف على خدمات التربية الخاصة الموجهة للموهوبين على اساس انهم متميزين عن باقي الافراد لذلك ضرورة الاهتمام بهم بطريقة خاصة وبخدمات خاصة يكفلها علم التربية الخاصة فالأطفال الموهوبين والمتفوقين يحتاجون إلى خدمات التربية الخاصة شأنهم في ذلك شأن أقرانهم من فئات الإعاقة المختلفة،

ولكن على العكس من الإعاقة التي تنصب البرامج الصحية والتربوية والنفسية والاجتماعية على الحد من انتشارها والتخفيف من آثارها، فإن البرامج الموجهة للأطفال الموهوبين والمتفوقين تسعى إلى تنمية مواهبهم وقدراتهم والعمل على زيادتها.وحاجة المتفوقين إلى برامج التربية الخاصة تزداد في حالة الأطفال ذوي المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتدني.فإنهم يُحرمون من إظهار تفوقهم موهبتهم، فلا يساهمون في تقدُّم المجتمع ورفاهيته، فأهم ما ترتكز عليه التربية الخاصة هوعلى اشباع حاجات الافراد الموهوبين التربوية الذين ينحرفون عن المتوسط إلى أقصى درجة ممكنة تسمح بها قدراتهم وأمكاناتهم .ولذلك فتربية الموهوبين والمتفوقين وتقديم الخدمات التربوية والنفسية التي يحتاجونها يجب أن لا تعتبر مناقضاً لمبدأ تكافؤ فرص الجميع بل تكريسا لمبدأ العدالة الاجتماعية وحقوق الموهوبين الذين يمثلون استثناءا في مجتمعاتهم، ولكن كل هذا لا يشفع للموهوب امام الكم الهائل من التحديات والصعوبات والمعيقات التي تواجهه،فيبقى الموهوب كغيره من الفئات التي تواجه الكثير من التحديات، وهذا ما اكدته دراسة غالية بنت حامد بن شديد الرفاعي، سنة 2012 التي هدفت الى التعرف الى التحديات التي تواجه رعاية الموهوبين المرتبطة بالجانب الشخصي للموهوب، والاسرة والمدرسة والمجتمع من وجهة نظر المتخصصين في منطقة مكة المكرمة وطرق مواجهتهم (الرفاعي، 2012)، وانطلاقا مما سبق ودعما واستكمالا لهذه المنطلقات جاء هذا المقترح النظري او المقاربة المفاهيمية، والتصور لهذه المصطلحات (الاسرة، المدرسة، المجتمع، الموهبة، التفوق) هو محاولة اعطاء تصور نظري لأحدث المفاهيم لها وتغطية لبعض الجوانب المهمة في موضوع الموهبة والموهوب، و محاولا للاجابة على الاسئلة التالية:

ما الموهبة؟ وماسمات الموهوبين حسب اهم الدراسات والتوجهات الحديثة ؟ وكيف تساهم كل من الاسرة والمدرسة في رعاية وتعليم الموهوب؟ وما اهمية خدمات التربية التربية الخاصة بالنسبة للموهوب؟ وما هي أهم التحديات والمعيقات التي تواجه رعاية الموهوب؟

2. أهمية وأهداف البحث

يعتبر الاهتمام بدراسة وتحليل موضوعات الموهبة والموهوب من اولى الاولويات للباحثين والمهتمين والممارسين في حقل التربية الخاصة بصفة عامة و سيكولوجية الموهبة بخاصة، وتُعد عملية التعرف والكشف والرعاية عن الطلبة الموهوبين المدخل الرئيس لأي مشروع يستهدف رعايتهم، وهي عملية غاية في

الأهمية لما يترتب عليها من اتخاذ قرارات يتم تصنيف الافراد على انهم موهوبين او غير ذلك، سيما ان الموهوب يعتبر من الفئات الخاصة التي يجب بل ومن الضروري اخضاعه الى خدمات ورعاية خاصة تقدم من طرف مختصي التربية الخاصة، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة العلمية لتوضح اهم التصورات الحديثة حول الموهبة والموهوب، كما وتقدم اطارا نظريا لأهم خدمات التربية الخاصة الموجهة للموهوبين حتى ولو كانوا في المدارس العادية، كما و تقدم أهم التحديات التي تواجه رعاية وتعليم هذه الفئة، ولذلك فهي تكتسي اهمية بالغة بين البحوث التي تهتم بالموهبة من خلال اطارها المفاهيمي، وتصورها النظري، لذلك فمصدر اهمية هذا البحث من اهمية الاهتمام بالموهبة والموهوب

3. الاطار النظري للبحث ودراساته السابقة

للدراسات السابقة أهمية كبيرة في البحث العلمي، فهي من جهة تثريه بالمعلومات العلمية، وعرض وجهات النظر المختلفة، وكذلك من فوائدها عدم التكرار دون فائدة للموضوعات بالتفصيل، كما انها تعد من الامور الهامة وتعكس جهد الباحث وفي هذا البحث سنحاول استعراض مجموعة المن الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع الحالي و تخدمه من نواحي عدة

1.3.دراسة فاطمة واتي، سوسي رمضاني Fatmawati , Suci Ramadhani 2020، بعنوان Special Service for Gifted and Talented Students الخدمات الخاصة للطلبة الموهوبين والمتفوقين، يناقش هذا البحث خدمات التربية الخاصة للأطفال الموهوبين والمتفوقين.الغرض من هذا البحث هو وصف الخدمة الخاصة للمدارس النظامية.وتم استخدام المنهج النوعي، يركز على الخدمة الخاصة المقدمة للأطفال الموهوبين والمتفوقين وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات وتحليل الوثائق.ووجدت نتائج هذه الدراسة أن المدرسة كانت تقدم بعض الخدمات الخاصة، تعديل المناهج، واختيار المعلم الأنسب والمرافق والبنية التحتية، وتوفير مورد كتاب وتقديم تعليم وإثراء إضافي للأطفال الموهوبين والمتفوقين في الوقت نفسه .(Fatmawati & Suci , 2020)

2.3.دراسة Victor Mueller-Oppliger،(2014)، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على عقبات تنفيذ برامج تعليم الموهوبين وذلك على نطاق واسع في سويسرا، وقد بينت الدراسة في بدايتها بعض العوامل الخاصة بسويسرا من اجل فهم الوضع التعليمي هناك، حيث يجب ان يتم في البداية معرفة ان سويسرا بلد صغير، وعدد سكانه يبلغ ما يقارب من ثمانية ملايين نسمة، وتحتوي على نسبة

عالية من الاجانب تمثل 32.8% وتتاثر سويسرا بتعدد اللغات مما ادى الى وجود تنوع ثقافي بسبب استخدام لغات مختلفة على مستوى اربع مناطق في البلاد وهذه اللغات هي اللغة الالمانية، والفرنسية والايطالية والرومانية، بينما نجد ان هناك نسبة من السكان يستخدمون لغة اخرى داخل اسرهم بدلا من اللغة المحلية الوطنية، وتبين هذه الدراسة معايير سياسات التعليم واهدافها ومواقفها التي تنص على مواثيقها على حق كل شخص بان يكون متعلما، فتعمل له على توفير القدرات والامكانات وتقع المشكلة في ان المعلمين يركزون بشكل رئيس على تدريس المناهج والكتب المدرسية المقررة فقط، مع تقديم خدمات اقل من صفوفهم وبخاصة للطلبة الموهوبين او المتفوقين، بينما نجد ان هناك مجموعة لديها وعي وطني عال حول اهمية استخدام كل الموارد البشرية بشكل جيد لرعاية الموهوبين ومتابعة المستجدات الحديثة حول هذا الموضوع .(mueller-oppliger, 2014)

3.3. دراسة kirsi tirri و elina kuusisto سنة 2013، والتي عنوانها كيف ترعى فنلندا الطلاب الموهوبين والمتفوقين، والتي هدفت الى التعرف على طرق رعاية الموهوبين والمتفوقين في فنلندا، وكيف يتم تقديم برامج الرعاية لهم؟ حيث تتخذ فنلندافي سياستها التعليمية اتجاها نحو حرية الاختيار والفردية، وان السياسة الوطنية للتعليم تؤثر على تعليم الموهوبين بما تتبعه من نظم وقوانين وتشريعات تعليمية، وان البحث الميداني لاراء المعلمين ومواقفهم من تعليم الموهوبين والمتفوقين في فينلندا قد بينت ان هناك حاجة لهؤلاء الاطفال يجب توفيرها لهم، وهي الاحتياجات الاجتماعيةوالعاطفية بجانب تنمية مواهبهم الفردية والحفاظ على تفوقهم الدراسي (Tirri & Elina , 2013)

4.3.دراسة الرفاعي، غالية بنت حامد بن شديد، 2012، بعنوان التحديات التى تواجه رعاية الموهوبين في نظر المتخصصين في منطقة مكة المكرمة وطرق مواجهتها في ضوء التربية الاسلامية وهدفت إلى الكشف عن التحديات المتعلقة بالجانب الشخصي للموهوب والأسرة والمدرسة والمجتمع، والتي تواجه رعاية الموهوبين من وجهة نظر المتخصصين في منطقة مكة المكرمة، واستنباط طرق مواجهتها في ضوء التربية الإسلامية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي وتكون أفراد مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بأقسام التربية الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الطائف، ومديري ومديرات ومشرفي ومشرفات ومعلمي ومعلمات إدارة رعاية الموهوبين في كل من الطائف ومكة المكرمة وجدة، وقامت الباحثة بإعداد استبانة لجمع البيانات الخاصة بوجهة نظر المتخصصين

حول التحديات التي تواجه رعاية الموهوبين وتمت معالجتها إحصائياًوكانت أهم نتائج الدراسة: أ) موافقة أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة عالية على وجود التحديات الشخصية المواجهة للموهوب.ب) موافقة أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة عالية على وجود التحديات الأسرية المواجهة للموهوب.ج) موافقة أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة عالية على وجود التحديات المدرسية المواجهة للموهوب.د) موافقة أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة عالية على وجود التحديات المجتمعية المواجهة للموهوب.ه) كشف التربية الإسلامية عن مجموعة من الطرق والوسائل التربوية الإسلامية المعينة على مواجهة التحديات التربوية لرعاية الموهوبين(غالية بنت حامد بن شديد، 2012)

5.3.دراسة John Munro، سنة 2008، بعنوان تعليم الموهوبين والمتفوقين: اسلوب تعليم نحو التميز والتي هدفت التعرف على اساليب تعليم الطلبة الموهوبين بطرق تتمايز عن اقرانهم من الطلبة العاديين، واستعرضت في ذلك اطارا نظريا اعتمد على التحليل الكيفي لكيفية تعلم الموهوبين، واساليب التعليم الفاعلة لهم، كما استعرضت الدراسة بعض القضايا المرتبطة بهذا الموضوع، وقد وجدت ان من اهم الموضوعات التي يجب ان تبحث في مجال الموهوبين هو موضوع التمييز بينهم، كما ان قضية المناهج والاسلوب التدريسي موضوعان يجب التركيز عليهما اذا كنا ننشد رعاية الموهوبين ونجاحهم والاخذ بايديهم(munro, 2008, p43)

6.3.دراسة عبد العزيز الشخص 1991 بعنوان الطلبة الموهوبون في التعليم العام بدول الخليج العربي: أساليب اكتشافهم وسبل رعايتهم، و تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي في اكتشاف الموهوبين والأساليب الحديثة لرعايتهم في التعليم العام بدول الخليج العربية المتطورة، والتوصل إلى مشروع مقترح لاكتشاف ورعاية الطلبة الموهوبين في التعليم العام بدول الخليج العربية.وتضمنت الدراسة التفصيلية خمسة فصول، تناول الفصل الأول منها مقدمة عن أهمية التعرف على الأفراد ذوي القدرات والمواهب خاصة لتوفير الرعاية لهم، كما استعرض الفصل بعض مؤشرات الاهتمام بالموهوبين، ثم عرض مشكلة الدراسة وأهدافها، وحدودها، ومصطلحاتها.أما الفصل الثاني فقد تضمن الإطار النظري للدراسة وتناول تعريف الموهوبين، وخصائصهم، وأساليب التعرف عليهم ومن ثم طرح تصور مقترح لاكتشاف الطلبة الموهوبين ورعايتهم في دول الخليج العربية(الشخص، 1991).

4. التعقيب على الدراسات السابقة

مما لا شك فيه ان البحث الحالي اتفاد كثيرا من ما سبقه من الدراسات حيث حاول الباحث توضيف كثيرا من الجهود السابقة للوصول الى عرض ووصف سليم وتشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شامل ومتكامل، وقد اعتمدنا على نمط متنوع من الدراسات السابقة في البحث الحالي منها مااعتمد على التصورات النظرية ومنها ما اعتمد على الدراسات الميدانية، ومنها الاجنبي والعربي، ويبقى الهدف هو محاولة استثمارها في هذا البحث، ومن جوانب ما استفاد منه البحث الحالي مايلي :

استفاد البحث الحالي من الدراسات الواردة فيه في الوصول الى صياغة وتعديل العنوان البحثي، وكذلك فكرة الاعتماد على طريقة البحث و كتابته بحيث اعتمد البحث الحالي نوع المراجعات النظرية للموضوع وعرض التصورات النظرية لمختلف محاور البحث، كما اعتمد البحث الحالي على الكثير من الدراسات السابقة في اثراء الخلفية النظرية للبحث واطارها المفاهيمي، ولكن مع هذا اختلف مع بعض الدراسات السابقة في منهج البحث، وادوات الدراسة، واستخدام المعالجات الاحصائية، بحيث ان البحث الحالي هو عبارة عن تصور نظري وسرد منظم وعلمي منهجي للمعلومات حول الموهبة والموهوب، وبالعكس اتفق البحث الحالي مع كل الدراسات السابقة في الموضوع المتطرق اليه وهو الموهوب والموهبة

5. الخلفية النظرية

1.5. مالموهبة؟

يحدد القانون الإداري لنيوجيرسي 6 A: 8-3.1الطلاب الموهوبين والموهوبين على أنهم الطلاب الذين يمتلكون أو يظهرون مستويات عالية من القدرة في واحد أو أكثر من مجالات المحتوى عند مقارنتهم بأقرانهم الكرونولوجيين في المنطقة المحلية والذين يحتاجون إلى تعديل تعليمي البرنامج إذا أرادوا تحقيقه وفقًا لقدراتهم.تعريف NAGC يؤدي الطلاب ذوو المواهب والمواهب - أو لديهم القدرة على الأداء - بمستويات أعلى مقارنة بالآخرين من نفس العمر والخبرة والبيئة في مجال واحد أو أكثر.يحتاجون إلى تعديل (تعديلات) على خبرتهم (خبراتهم) التعليمية للتعلم وتحقيق إمكاناتهم.الطالب الموهوب والمواهب: ينتمون إلى جميع المجموعات العرقية والإثنية والثقافية، فضلاً عن جميع الطبقات الاقتصادية.تتطلب الوصول الكافي إلى فرص التعلم المناسبة لتحقيق إمكاناتهم.يمكن أن يعاني من اضطرابات التعلم والمعالجة التي تتطلب تدخلًا وتكييفًا متخصصًا.بحاجة إلى الدعم

والإرشاد لتطوير المواهب اجتماعيا وعاطفيا وكذلك في مجالات موهبتهم.طلب خدمات متنوعة بناءً على احتياجاتهم المتغيرة.
ان مشكلة تعريف الموهبة والتفوق تاتي من اختلاف الباحثين حول مجالات التفوق التي يعتبرونها مهمة في تحديد الموهبة، فبينما يركز بعضهم على التفوق في القدرة العقلية العامة، ويركز اخرون على القدرات الخاصة، أو التحصيل الاكاديمي أو الابداع، او بعض الخصائص وسمات الشخصية
لقد غلب على المعتقدات الفكرية القديمة تصور ان مفهوم الموهبة مرتبطة بمفهوم العبقرية، كما وارتبط مفهومها كذلك بمفهوم التميز، والذكاء، ثم اتسع مفهوم هذا المصطلح ليشمل الاداء المتميز في المجالات الاكاديمية والفنية، والابداعية ...الخ، فقد اشار العالم الامريكي رونزولي Renzulli 1979 الى ان كل من الالتزام بالمهمة والابداع، والقدرة العقلية التي تفوق المستوى المتوسط، كلهم يكونون السلوك الموهوب، وقد ربط العالم الامريكي كذلك جاردنر Gardner 1979 مفهوم الموهبة بالذكاءات المتعددة والتي صنفها الى ما يلي: الذكاء الحركي، والاجتماعي، الذاتي التأملي، اللغوي، الايقاعي، المنطقي الرياضي، الطبيعي، والذكاء البصري المكاني، أما العالم تانينبوم Tannenbaum 1983 فقد ارجع مفهوم الموهبة الى مجموع الاستعدادات والقدرات التي يملكها الشخص كالاستعداد الخاص، والمتطلبات الشخصية، والبيئة الداعمة، والحظ، والقدرة العامة، كما و طور العالم الامريكي ستيرنبرغ Sternberg 1997 مفهوم الموهبة ليصبح ارتماز المفهوم حول ثلاث مهارات للتفكير (المهارات التحليلية، والمهارات التطبيقية، والابداعية) (الغامدي، 2021)، وفي ضل هذه المفاهيم يبقى مفهوم الموهبة حبيس البيئة الداعمة لتطوير وتنمية هذه الملكة، ومرتبط اكثر بمدى كفاءة ودراية المعلمين في المستويات الاولى للدراسة في اكتشاف الموهبة والموهوبون في صفوف الدراسة، وتحد صعب امام المؤسسات التربوية في وضع اليات واستراتيجيات واضحة وعلمية للكشف وتشخيص هذه الملكة من جهة، والتخطيط لوضع البرامج والمناهج المناسبة لهذه الفئة من جهة اخرى، فقد اشار كل من فؤاد احمد علي البراهيم وسميحان ناصر الرشيدي 2021 الى ان تحديد معايير الاستناد العلمية لتحديد الطلبة الموهوبين بشكل منهجي ووضع افضل الاستراتيجيات لتنمية مواهبهم وتطوير طرق التدريس لتلبية الاحتياجات التعليمية للطلبة الموهوبين واستخدام التقنيات الحديثة لتطوير مواهبهم هو تحد امام سياسات الدول و حكوماتها (البراهيم و سميحان، 2021)

إن طلابنا الموهوبين لديهم احتياجات فريدة وأن مسؤوليتنا نحوهم كبيرة علينا مساعدتهم على استثمار إمكاناتهم وإعدادهم لذلك ويصبحوا ناجحون وأعضاء مساهمين في المجتمع، وذلك من خلال توفير البرامج والخدمات التي تستوعب هذه الاختلافات التميزات، بما في ذلك المناهج الملائمة لعملية التعلم الفردية والأساليب، إذا فالطالب الموهوب - هوالطالب الذي يستوفي معايير الأهلية على النحو المحدد في هذه القاعدة وكما هو محدد في دليل موارد G A D O E لخدمات التعليم الموهوب(schools, 2020) و قد بين الدكتور عبد الله النافع 2002 " أن التلاميذ الموهوبين هم الذين يظهرون استعداد كبير للاتيان بأفكار وحلول جديدة ونادرة وغريبة ويتميز تفكيرهم بالمرونة والطلاقة في الافكاروالاحساس بالمشكلات والقدرة على الاتيان بالتفاصيل الدقيقة ...كما يظهرون نبوغ وتميز في بعض القدرات الخاصة سواء اكانت اكاديمية ام غير اكاديمية وبعض المهارات والمواهب الفنية..." (شارع، 2002)

فالموهوبون لديهم احتياجات تعليمية مختلفة عن احتياجات أقرانهم في سنهم وبالتالي يحتاجون إلى تخطيط تعليمي خاص لدعمهم في تطويرهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم، ولذلك وجب على المجتمعات وحكومات الدول ان تضع لهذه الفئة أهمية خاصة وبالغة و اعطائهم فرصا اكثر لما يملكونه من قدرات وهذا استثمارا انسانيا ناجحا لتطوير كل موارد الدول وقطاعاتها، وقد لا يحصل هذا كله عندما لا يكون هناك استراتيجيات للتكفل بهذه الفئة من طرف الدولة، فعملية اكتشاف الموهبة من اصعب المهام المنوطة بالاسرة من جهة، والمدرسة من جهة اخرى، والمجتمع بدرجة اقل، ولعل أهم العناصر المسؤولة عن عملية الاكتشاف الاسرة.

2.5. أهم سمات الموهوبين حسب مجموعة من الدراسات الحديثة:

يختص الموهوب عن غيره في الكثير من السمات والخصائص السلوكية العامة والتي تكون جزءا من شخصيته، وقد يختلف ظهورها من شخص لأخر وفي هذا الاساس لقد لخص الكثير من علماء النفس والتربية وخاصة التربية الخاصة منهم سمات الاطفال الموهوبين في مجالات عديدة أهمها:

مجال التعلم والمعرفة، مجال الدافعية، مجال خصائص القيادة، المجال الانفعالي، مجال الابداع، مجال الحدس وفي كل مجال مجموعة من السمات وقد لخصناها في هذا المخطط وتعتبر هذه السمات ليست مقياسا حقيقيا لاكتشاف الموهوب

جدول رقم(01) يبين أهم سمات الموهوبين

المجال	السمات
• مجال الدافعية	• استثمار كل طاقته في استكمال المهام التي يكلف بها

	• القدرة على مواصلة الانجاز في الاعمال الصعبة والاستمتاع بذلك • الدقة والاتقان في الاعمال • انهاء الاعمال والمهام في الاوقات المحددة لذلك • القدرة على القيام باعمال عديدة في وقت واحد
•مجال التعلم والمعرفة	• قدرة عالية على تنظيم الافكار، مستوى طموح عال جدا • تجنب الاحكام المسبقة، المعالجة الفكرية المتنوعة للافكار والقضايا • طرح الاسئلة التي تفوق سنه، الميل للألعاب الصعبة والاحاجي والالغاز • الميل للقراءة في سن مبكرة، قدرة عالية على التفكير المجرد • الحصيلة اللغوية الثرية، قوة الذاكرة والتركيز ودقة الملاحظة • تكوين المفاهيم في وقت مبكرة، قدرة حسابية كبيرة ذهنية او كتابية
•المجال الانفعالي	• عمق الانفعالات وشدتها • القدرة على معرفة انفعالاته وانفعالات الاخرين • العاطفة والحساسية الزائدة • الشعور بالوحدة • مستوى وعي ذاتي كبير • التوقعات العالية من الذات والاخرين • التمتع بمستويات متقدمة من القيم الاخلاقية
مجال الحدس	• الاهتمام المبكر بالامور والقضايا الغامضة • الميل الى التحدي ومعرفة المجهول • التمتع بالبصيرة الحاذقة • التخمين الذي يصدق في غالب الاحيان
مجال الابداع	• انتقاد الافكار القديمة والسطحية • المرونة في معالجة الافكار والمشكلات • النظر للأفكار والقضايا من زوايا متعددة، سرعة البديهة • سرعة التكيف، والملل من الروتين، قدرة كبيرة على التصور المكاني • قدرة كبيرة على لعب الادوار في سن مبكرة، السعي الدائم للتطوير • التمتع بالافكار الاصيلة والجديدة • الطلاقة الفكرية الممتازة • حب الاستقلالية في العمل والتفكير
مجال القيادة وخصائصها	• الميل للسلطة والتسيير، قدرة كبيرة على اتخاذ القرارات • القدرة على تقييم النفس والاخرين، التمتع باخلاق عالية • التمتع بروح التطوع • الاهتمام بتحقيق مبادئ العدل والمساواة • فهم المشكلات والعمل على حلها بصورة كبيرة، التعامل مع الاخرين والتعامل معهم بود • قدرة كبيرة على الاقناع والتأثير والسيطرة على الاخرين

(الشريف، 2019)

و بذلك يمكن تعريف الاطفال الموهوبون بأنهم هم الذين يتم التعرف عليهم بواسطة اشخاص مؤهلون مهنيًا، وهم قادرون، بفضل قدرتهم المميزة، على الأداء العالي.هؤلاء أطفال يتطلبون برامج وخدمات تربوية متمايزة أكثر مما تقدمه

البرامج المدرسية العادية، حتى يحققوا إسهاماتهم لأنفسهم وللمجتمع.ويشمل الأطفال القادرون على الأداء العالي أولئك الأطفال من ذوي الإنجازات الواضحة و/أو القدرات الكامنة في أي من المجالات التالية: القدرة العقلية العامة، استعداد أكاديمي معيّن، التفكير الإبداعي أو المنتج، القدرة القيادية، والفنون البصرية والأدائية، والقدرة النفسحركية.

3.5.مساهمات الاسرة، المدرسة للمهوهبة والموهوب

1.3.5.مميزات البيئة الاسرية الداعمة لظهور الموهبة

إن الموهبة دون اهتمام من اهلها اشبه ما تكون بالنبتة الصغيرة دون رعاية أو سقي، ولا يقبل الدين ولا يرضى العقل ان نهملها او نتجاهلها، وتعتبر البيئة الاسرية هي البيئة الاولى التي ترعى الطفل و تكشف عن خصائصه ومميزاته التي يختص بها عن باقي اقرانه، وهذا لما تتوفر عليه من مميزات تؤهلها لذلك، وتشترك البيئات الاسرية التي يظهر فيها الطفل الموهوب بمجموعة من المميزات والخصائص نذكر منها ما يلي:

-حجم الاسرة حيث كلما كان حجمها صغير زاد التركيز على الابن و سماته الابداعية و قدراته وامكاناته وتفوقه وموهبته حيث اجرى تيرمان دراسة على عينة قوامها حوالي 1000 من الموهوبين بينت ان 60% من افراد عينته كانوا ينتمون الى اسر عدد افرادها اثنان .

-ترتيب الطفل في الاسرة ذلك ان الطفل الاكبر أو الاصغر او الاقرب الى الوالدين ودرجة احتكاكه بوالدية يسهم في اظهار قدراته الكامنة، وبينت الدراسة ايضاً ان 60% من افراد عينته كان ترتيبهم الاول او الوحيد في الاسرة .

-عمر الابوين وبذلك تزيد نسبة ظهور الموهبة لدى الطفل لمن يكون ابويه في اواخر العشرينيات او اوائل الثلاثينات وهي ليست مرتبطة بالعمر الزمني بقدر ما هي مرتبطة بالنضج العقلي والعاطفي والاجتماعي، وكذلك الاستقرار المادي يلعب دور كبير وبينت الدراسة ايضاً ان متوسط عمر الاب عند ولادة الطفل الموهوب كان 33 سنة وستة اشهر , ومتوسط عمر الام كان 29 سنة .

-المستوى التعليمي و المهني للابوين: فالابوين المتعلمين المثقفين هما الاكثر دعما للموهبة واكثر دراية بالموهبة واكتشافها ورعايتها وتطويرها للطفل، كما ان للابوين المتعلمين القدرة على مساعدة ابنهم الموهوب على اطلاق طاقاته الابداعية

-العلاقات الاسرية: تلعب العلاقات الاسرية الجيدة والمترابطة دورا كبيرا في اكتشاف الموهبة وكذا رعايتها وتطويرها، من خلال مساعدة ابنهم على زيادة انتاجيته الابداعية بقوة الترابط و المساعدة الجماعية لكل افراد الاسرة

-اساليب التنشئة الاسرية: تلعب اساليب التنشئة الاسرية دورا كبيرا في تنمية و تطوير سمات الموهبة لدى الطفل من خلال توافر الحرية، وتقليل العقاب والتشجيع المستمر ودعم الدافعية للانجاز للطفل (olszewski, 1987)

وتلعب البيئة الأسرية دور كبير بالنسبة للموهبة من خلال الظروف الاجتماعية والاقتصادية والنفسية داخل الأسرة، والعلاقات بين أفرادها التي يُدركها الطفل ويتأثَّر بها، ولدور الأسرة وطبيعة مناخها العام كما اكدها عبيدات وعقل (2007) أهمية في شحذ وتحفيز القدرات الإبداعية الخلاقة، فالتربية الأسرية المُيسرة لنمو الموهبة تمثِّل الأساس الذي يقف عليه أيّ مشروعٍ لرعاية الموهوبين، لما لها من أهميةٍ بالغة في بناء شخصية الطفل وتنشئتها اجتماعياً وتنميتها معرفياً وتكوينها نفسياً، وبالتالي فإن أثرها سيكون أبلغ على الموهوب لخصوصية سماته، ولاحتياجه لأساليب معاملة خاصة وتنشئة مختلفة تراعي موهبته، وتدرك خصوصية حالته.ونظراً للتفاعل اليومي مع الطفل الموهوب ومعرفة جوانب أخرى غير الأكاديمية فإن الأسرة يمكن أن يكون لها دور فاعل في عملية الكشف والتعرف على الطفل الذي يظهر قدرات وإمكانات تعبر عن تفوقه أو موهبته.كما كما أن محدذات المناخ الأسري تحدد للموهوب نوعية إنجازه أدائي أو أكاديمي، وقوة علاقة البيئة الأسرية وظروفها العامة بلا شك تنمي موهبة الطفل، وتحقق التوافق الشامل لديه (عبدالله و عقل،، 2010)، ويذكر الرابغي (2005) بأنه من أهم خصائص البيئة الأسرية التي تنمي الموهبة لدى الطفل هي البيئة الثرية ثقافيا والآمنة سيكولوجيا، وإن كانت إمكانياتها المادية متواضعة، كانوا أميل إلى امتلاك القدرة على حل المشكلات والمهارات العقلية العالية، وذكر ايضا بان من اهم مجالات ارشاد الموهوبين ومساعدتهم النقاط التالية:

المجال النفسي:methods of conselling

هو مجموعة من الخبرات الشخصية التي يمر بها الفرد في حياته نتيجة تفاعله لخبراته وسلوكه ويهتم بمعالجة مشكلاته النفسية التي تقف عائقا امام صحته النفسية العاملة

المجال الاسري:family conselling

هو عملية مساعدة افراد الاسرةسواء كانوا فرادى او جماعات في فهم الحياة الاسرية ومسؤوليتها لتحقيق التوافق النفسي وحل المشكلات التي تواجههم من خلال التنشئة الاجتماعية السليمة للابناء ووسائل تربيتهم ورعاية نموهم والمساعدة في حل المشكلات والاضطرابات التي تواجههم، بهذا فقط يمكن ان تكون للأسرة دور في رعاية الموهوب

المجال التربوي:educational conselling

هو عملية مساعدة الفرد الموهوب في رسم الخطط التربوية التي تتناسب وقدراته واهتماماته واهدافه ومساعدته في تشخيص المشكلات التربوية بما يحقق توافقه التربوي، الذي يساعده في الكشف عن امكاناته التربوية

المجال المهني:vocational conselling

هو عملية مساعدة الموهوب في اختيار العمل او المهنة التي تتناسب مع استعداداته وقدراته وظروفه الاجتماعية وهذه العملية نعتبرها عملية نمو طويلة وليست اجراء محدد وسريع (الرابغي، 2005، ص09).

2.3.5.الدور الوالدي: وللوالدين دور حيوي في السنوات الاولى من تربية الطفل الموهوب، فقد يكون الطفل الموهوب نعمة و متعة لوالديه، وقد يكون مصدرا للقلق والالم، ويمكن للوالدين ان يساعدا طفلهم الموهوب على معرفة ان اعضاء العائلة الاخرين يشاركونهم في قدراتهم واهتماماتهم و طرائق رؤيتهم للعالم، كما يمكن ان يساعدا طفلهما الموهوب على تطوير مهارة تقدير الامور، و يمكن للوالدين ان يجعلا البيت والاسرة بيئة امنة و داعمة للطفل الموهوب عن طريق جعله يشعر دائما بانه محبوب وبان لديه امكانات يجب استثمارها، ويتعدى دور الاولياء الى ابعد من هذا الى التوجيه والمساعدة على الاختيارات وكذلك يجب ان يحملان على عاتقهما مهمة الوقاية من المشكلات، ويزودانه بكل ما يتطلبه من دعم في السنوات المبكرة لاكتشاف موهبته اي تقريبا من الولادة حتى العام الرابع او الخامس من العمر وتزداد اهمية الاساس المنزلي المتين عندما يشعر الاطفال الموهوبون انهم غرباء عن العالم الذي يحيط بهم حيث يكون المنزل ملاذا امنا اي مكان يجدد فيه الشخص نشاطه ...ومن الطبيعي امنه كلما تقدم الطفل في العمر، زاد التعاون بين الوالدين والمعلمين، ولا شك في ان التعليم جزء مهم من عملية تطوير الموهبة تدريجيا، بل ان الوالدين مهمان خاصة لصياغة النواتج بعيدة المدى الخاصة بالموهوبين، وحيثما لا تتوافر فرص تربوية كافية في المدرسة، فان الوالدين قادران على اغناء بيئة الطفل بهذه الفرص و يمكنهما التشاور مع المدرسة

للمساعدة على ضمان و جودة الملائمة بين البرنامج التربوي من جهة واهتمامات الطفل الموهوب و قدراته ودافعيته للتعلم من جهة اخرى، وتستطيع الرعاية الوالدية الجيدة والمتمثلة في فهم الموهوب ورعاية امكاناته وتوجيهها ان تتغلب على سنة كاملة من الخبرات المدرسية الضعيفة او حتى السلبية(علاونة، 2012، ص 18-19).

ولذلك وجب على الاسرة عن طريق الآباء والأمهات ضرورة التعرف على أبنائهم بطريقة صحيحة وموضوعية، بعيدة عن التحيز والمبالغة، ومعرفة أهم

سمات وخصائص الأطفال الموهوبين بشكل عام حتى نساعدهم في اكتشافهم لأبنائهم.ويتم ذلك عن طريق :

-الملاحظة الدقيقة للطفل من حيث الحركة والتفاعل لاكتشاف محاور الموهبة الموجودة فيه والعمل على تنميتها قبل سن المدرسة.

-توفير الإمكانات اللازمة لدعم وإبراز الموهبة لدى الطفل.

-إتاحة الفرصة للطفل للتعبير عن موهبته وتنميتها وصقلها بالخبرات والمهارات.

-التحفيز المستمر للموهبة وعدم الإقلال من شأنها مهما صغرت وقلت قيمتها.

-المتابعة المستمرة لنمو الطفل وموهبته من خلال الدراسة الدقيقة لجوانبها المتعددة.

-التعاون البناء مع المدرسة لاكتشاف الموهبة ودعمها ورعايتها لتفجير طاقات الموهوب بما يحقق فاعليتها لصالح المجتمع.

3.3.5.دور المعلم والاسرة في تربية الموهوبين:

هناك عوامل عدة ترتبط بتنمية الموهبة وجعلها نبوغا.ويمكن النظر إلى هذه العوامل من خلال دوائر البيئة المتكاملة المحيطة بالإنسان، وسنفترض أن هناك خمسة منها:

-تتمثل الدائرة الأولى في الأسرة والحياة الاجتماعية والعادات والتقاليد، ولهذه البيئة دور مهم في تنمية شخصية الإنسان وتحفيز قدراته.

-وتتعلق الدائرة الثانية بفرص التعليم المتاحة، ولا شك أن وجود هذه الفرص وتشعبها، لتشمل مختلف جوانب الحياة، ضرورة للارتقاء بإمكانات الإنسان وقدراته التنفيذية.

-أما الدائرة الثالثة فتأخذ فرص التعليم خطوة إلى الأمام لتركز على جودة التعليم ومدى اهتمامها باكتشاف المواهب ورعايتها له.

-وتأتي الدائرة الرابعة بعد ذلك لترتبط ببيئة الأعمال المتاحة، ومدى توجهها نحو المنافسة الفاعلة، وحرصها على الإبداع والابتكار، وإقدامها على ريادة الأعمال، وحسن إدارتها لكل ذلك.

-ثم هناك الدائرة الخامسة، وهي دائرة التأثر بالعالم والتأثير فيه

حيث تتمتع هذه الدائرة بأهمية متزايدة مع نمو نشاطات الفضاء السيبراني Cyberspace التي جعلت العالم قرية صغيرة، ومن هده العوامل الخمسة يمكن لنا ان نركز على اهمها المعلم والاسرة، حيث ان من مميزات واقعنا المعاصر بانه عصر العلم والتقنية، بل يتعدى الاهتمام بالعجز والنقص و مختلف الاختلالات الى التركيز على الاهتمام و تطوير القدرات و الافكار والمخرجات الابداعية الابتكارية التي تخص الموهوبين، لان تقدم الامم والمجتمعات والامم مرتبط بل مرهون بمدى تقدم فكرها وانتاجها العلمي والتقني، ولذلك اصبح الاهتمام بالافراد الموهوبين و الموهبة بصفة عامة اولية جل الدول، وقد تجسد هذا الاهتمام في جودة الرعاية ونوعية الخدمات المقدة لهم من الكشف والتشخيص الى بناء الخطط والبرامج الانمائية التي من شأنها تطوير هذه القدرات والامكانيات للموهوبين (النبهان، 2015، ص 230)، ولكن كل ما سبق مشروط تحقيقه و اثباته بجهد طرفين مهمين في هذه المعادلة، الاول منهما الاسرة، التي تعد البيئة الاولى الداعمة لهذه الفئة، والتي من خلالها يتحقق تطوير و تنمية الموهبة لدى ابنائها، فالاسرة الواعية والمثقفة، والتي تتوفر على الامكانات،والتي تعرف خصوصيات الطفل واليات الرعاية النوعية له هي من تحقق اكتشاف هؤلاء الاطفال مبكرا من خلال سمات و مؤشرات الموهبة، كما ويمكنها متابعة هذه السمات والقدرات والامكانات من خلال وعيهم الثقافي و حسن تعاملهم، ومخالطتهم للمختصين والباحثين في الميدان.

4.3.5.بعض الارشادات للمدرسة والمعلم لمساعدة الطالب الموهوب او المتفوق داخل الصف العادي:

-توفير بيئة مدرسية امنة

-تدريب الطالب الموهوب أو المتفوق داخل المدرسة

-توفير فرص الابداع العلمي للطلاب المتفوقين والموهوبين

-الحد من المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يتعرض لها الطالب الموهوب أو المتفوق داخل الصف

-ضرورة معاملة الطالب الموهوب بمودة واحترام، اذا ما رغب في التعامل مع المعلم خارج الفصل

5.3.5.نظام تعليم الموهوبين ومضامينه:

هناك افتراضات اساسية يعتمد عليها تعليم الموهوبين، وهي افتراضات تخص طبيعة الموهبة والتعلم، وخصائص التدريس الفاعل، واعداد نموذج لهذا التدريس المرتبط بتعلم الموهوبين، والاطار التنظيمي لتدريسهم، وتقديم مفاهيم عن تدريسهم وقد اوجز munro, 2008 هذه الافتراضات في ما يلي:

_ طبيعة الموهبة والتعليم: وهي التي تميز بين قدرة المرء على التعلم والمعرفة التي يتعلمها اي انه يستطيع ان يميز بين الموهبة والتفوق، وبطبيعة الحال فان المقدرة العالية غير المدربة والتي تظهر تلقائيا، وتعزى جزئيا لعوامل وراثية، وهذا ما يسمى الموهبة، أما التفوق فهو يعني مجموع المهارات والقدرات التي تنمو بشكل نظامي وتدريجي من خلال التدريس

_ خصائص التدريس الفاعل: وهو الذي يرشد نشاط الطلاب ويوجههم ويدعمهم لاكتساب المعرفة، وبطبيعة الحال يمكن ان نقيم عملية التدريس على اساس التعلم الذي اكتسبه الطالب، ويبقى السؤال هو: ما نشاط التعلم الذي يلتحق فيه الطلاب لتشكيل معرفتهم و دعمها؟ وقد حدده مونرو عام 2008 عددا من انشطة التعلم التي من الضرورة ان يستخدمها الطلاب لتقوية معرفتهم كتصورهم للنتائج المرجوة من التعلم، وربط محصلة التعلم لكي يصلوا الى الهدف المرجو، ويتعلم الطلاب الافكار الجديدة في سياق محدد مدعوم باساليب شتى، وكذا تعميق مفاهيمهم الجديدة ...الخ

_ مواءمة التدريس الفاعل مع تعلم الموهوبين: حيث بعد فهم طبيعة الموهوبين يمكن وضع نموذج للتدريس الفاعل، وهذا مشروط بمعرفة و قدرات متقدمة على التعلم في لامجالات عديدة، و ضرورة تمتعهم بمستوى عال من الدافعية الذاتية للتعلم، والاستجابة للتحديات، كما يمكن مساعدة الموهوبين على تحويل قدراتهم و موهبتهم الى تفوق وذلك عن طريق الاستفادة من كل نشاط تعليمي

_ الاطار التنظيمي لتدريس الموهوبين والفائقين الذي يحدد اجراءات التدريس للطلبة الفائقين، وهي الاجراءات التي يمكن للمعلم استخدامها لتدعيم جوانب المعرفة المختلفة (munro, 2008, p73) وبهذا فقد تم التركيز في تعليم الموهوبين على اساليب التعامل معهم داخل الصف وخارجه، واساليب تدريسهم النوعي، كما ان الاعتماد على قدرات الموهوبين ومهاراتهم هو الذي يحدث الفارق، بالاضافة الى ان اهمية استخدام كيفية تعليمهم ورعايتهم دراسيا هي الطريقة المثلى؟ واهم من هذا وذاك ضرورة الاهتمام بتصميم وتخطيط للمناهج بما يلائم تعلم هذه الفئة المتميزة وفق تمايزها العقلي وبناءه الفكري وتطويرها بما يوافق

خصصياتهم، ومن بين اساليب تعليم الموهوبين التي اعتمدتها المملكة المتحدة واروردها مرزوق يوسف الغنيم في المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج الكويت، في كتاب أولويات تربوية تطوير اسلوب المدرسة الشاملة هو من اهم الحلول المهمة في تعليم الموهوبين، فالانتقال نحو اسلوب المدرسة الشاملة لتعليم الموهوبين والمتفوقين يفترض ان يكون هذا النوع من المدارس:

-يملك طريقة متفقا عليها لتحديد هوية الطلاب الموهوبين والمتفوقين

-يتضمن ان يكون فريق العمل بها على دراية وقدرة في استخدام اسلوب تحديد هوية الموهوبين

-يحتفظ بسجل دقيق يحتوي على البيانات الخاصة بالتعرف على الموهوبين وتقييمهم

-يقوم بمراجعة مدى تقدم الطلاب الموهوبين والمتفوقين كل على حدا وبشكل منتظم

-يقوم بالتقويم الذاتي وتطوير سياسة المدرسة الخاصة بالطلاب الموهوبين والمتفوقين عند الضرورة

ولا ياتي ذلك الا عن طريق تطوير سياسة المدرسة الشاملة، فالاسلوب المحكم للمدرسة الشاملة لرعاية الموهبة امر محتمل جدا طالما تم الاتفاق على وثيقة سياسة المدرسة الشاملة، والتي توضح الكيفية التي يقوم بها فريق العمل في التعاطي مع هذه المسألة وينبغي ان تكون هذه السياسة متسقة مع سياسات المدارس الاخرى، وأن تتبنى فكرة الاسلوب داخل الصف جنبا لجنب مع تطوير التعليم الفردي، ورعاية الموهوبين والمتفوقين يجب ان تكون متينة ومتماسكة وذلك عن طريق:

-الفئات العمرية المتناسقة، الفئات التي تنتمي للجنس نفسه، والخلفيات الاقتصادية والاجتماعية والعرقية والثقافية، المجالات الدراسية، المعلمون (مرزوق يوسف الغنيم، 2009، ص103-104)، ودراسة إعداد المعلمين في ضوء التحديات المستقبلية وامتلاك قيم الابداع المهني باتت ضرورة حتمية، فالمعلم في القرن الحادي والعشرين هو العامل المحدد لنوعية التعليم على المستويات كافة، ولا يتحقق إبداع الطالب الا اذا كان معلمه مميزا بقيم إبداعية معاصرة، لذلك كان لزاما على معلم اليوم أن يتأهل - في ضوء قيم الابداع المهني - لتحقيق التربية المستدامة، تلك التربية التي تتخطى مرحلة نقل المعرفة إلى تقصي أثرها وإنتاجها وتطويرها، وعليه فتربية معلم اليوم تتطلب ما يلي:

-التعلم للعمل: والذي يتضمن اكتساب المعلم الكفايات التي تساعده على مواجهة الحياة.

-التعلم للتعايش مع الآخر: والذي يتضمن قدرة المعلم على فهم ذاته وفهم طالبه وفهم عناصر المنظومة التعليمية والمجتمعية.
-امتلاك مهارات القرن الحادي والعشرين: ومنها التفكير الابداعي وحل المشكلات و المواطنة المحلية والعاملية والمسؤولية المجتمعية ومهارات الحياة و المبادرة والتوجيه الذاتي(اسماعيل، 2021، ص 47).

4.5.ادوار المدرسة والمعلم: ويعد المعلم عنصرا اساسيا وحجر الزاوية والحلقة الاقوى في اي عملية تربوية، انه روح هذه العملية وعصبها المركزي وركنها الاساسي، فهو ناقل للخبرة والمعرفة والتجربة ومن خلاله تخرجت المهن الاخرى، كما انه المسؤول عن اعداد القوى البشرية المؤهلة والمدربة لتلبية احتياجات المجتمع المتنوعة، وهو المسؤول عن صياغة افكار الناشئة وتشكيل سلوكهم وتكوين قيمهم و مثلهم، وعن دمجهم في المجتمع الذي يعيشون فيه كما تمتد مسؤوليته عن الاسهام في اصلاح المجتمع والارتقاء به ليتخطى الصعوبات والعقبات التي تحول دون نموه و تقدمه (فتحي، 2008)، وقد أثبتت الدراسات والبحوث أن المدرسة هي المكان المؤهل والقادر على الكشف عن الموهبة، بدءًا من مؤسسات التعليم ما قبل الابتدائي في دور الحضانة ورياض الأطفال واستمرارًا في المدرسة الابتدائية، وتمتد إلى ما بعد ذلك في التعليم الإعدادي والثانوي.
وإذا نظرنا إلى المدرسة باعتبارها منظومة متكاملة ومنطلقًا للتطوير والتحديث، فإن الأمر يقتضي دراسة الأنشطة التي تقوم بها، وأدوار العاملين فيها باعتبارها من المرتكزات،و المعلم هو أفضل من يستطيع تحديد الأسلوب الأمثل للكشف عن الموهوبين باعتباره من أهل الخبرة الميدانية في التعامل مع التلاميذ، ويستطيع الوصول بسهولة إلى نواحي القوة والضعف في تلاميذه، بدءًا من معلمي رياض الأطفال ومعلمي مرحلة التعليم الأساسي والمرحلة الثانوية، وذلك على اعتبار أن دور المعلم رئيسي في الكشف عن الموهبة ويشاركه في هذه المسئولية الأخصائيون الاجتماعيون والنفسيون(د م، 2018)

5.5.المدرسة وتحديات الاهتمام بالموهوب:
ان من الامور التي اجتمعت فيها اراء وافكار التربويين، انه يجب في اي حال من الاحوال بل هو من الضروري اكتشاف الموهوبين او المتفوقين في سن مبكرة حتى يكتمل نمو قدراتهم وتوافقهم الشخصي، وانهم بحاجة الى منهاج اضافي مناسب في مختلف مراحلهم الدراسية، فلقد اثبتت الدراسات ان المشكلات الشخصية للطفل المتميز ترجع الى طفولته الاولى، كما ان العناية بهم في المدرسة يمثل محورا

اساسيا ومهما يساهم في تحقيق اهداف التنمية بصفة عامة و اهداف المجتمع بالاخص وذلك بخلق جيل من العلماء القادرين على تحقيق ذلك، فالعلماء هم نموذج الطفل الموهوب، وبالتالي فإن العناية بهؤلاء الموهوبين يعني انه الاستثمار البشري الحقيقي الذي يكون له الاثر الاسيجابي على جميع المجالات الحياتية، لذلك فمسؤولية المدرسة بالدرجة الاولى التعرف على قدرات ابنائها والعمل على تطويرها من بداية التحاقهم بها وهعي من الاهداف التربوية الاساسية للمدرسة او للمنظومة التربوية ككل ويشمل دور المدرسة في مساعدة ورعاية الموهوبين في مايلي:

-مساعدة الطالب في الحصول على المهارات العلمية والاجتماعية وتنميتها

-تشجيع التفكير وروح الابتكار لدى التلميذ

-الاهتمام بالتلميذ وتشجيعه على التحصيل مع زيادة التأكيد على النجاح الذي لا يولد الغرور

-العمل على توفير الفرص للطالب للكشف عن ميوله واهتماماته وقدراته

-الاهتمام بالانتاج الابداعي للطالب وتنمية المهارات الخاصة له

-الاهتمام بتكامل الرعاية الصحية والنفسيةوالاجتماعية لهذه الفئة

-الاهتمام بالانشطة المدرسية واعطائها فرصة من الوقت لابراز القدرات والميول والملكات الخاصة

-الاهتمام بالريادة المدرسية وتوفير الكادر الكفء القادر على فهم الطلاب وتوجيه قدراتهم المتميزة (د م، 2003)

6.5. الجهود المشتركة للأسرة والمدرسة في رعاية الموهوبين والمتفوقين:إن لكل من الأسرة والمجتمع والمدرسة دور كبير في صقل الموهبة ورعايتها أمر تكميلي ومنظومة لا تخلوا من مسئوليات تقع علي كل جانب وتصب في مصلحة عامة، لذا كان لا بدّ من وضع برنامج للشراة بين جميع الأطراف

فتح المجال لمراكز الموهوبين لطرح برنامج توعوي وتثقيفي بتدريب المعلمات أولا للتعرف على الطلبة الموهوبين وتصنيف الموهبة حسب معايير ورفع القوائم وتنسيق محاضرات لرفع الكفاءه التثقيفية المعرفيه للمعلمات، ومن ثم يتم الانتقال الى المرحله الثانيه وهي البيت وربطه بالواقع المدرسي من خلال محاضرات تثقيفية للتعاون مع المدرسه والمتابعة مع مراكز الموهوبين لننتقل الى المرحله الثالثه وهي الموهوب نفسه اذ تقوم المدرسه بطرح حصص أنشطه مخصصه لهم ومعلمين مؤهلين لهم لدعم الطالب نفسيا وعلميا، لذلك فدور الاسرة والمجتمع

والمدرسة عبارة عن حلقات تكمل بعضها واي فراغ فيها يؤدي لخلل، يجب وضع الحلول له مسبقا حتى تظل الحلقات مرتبطة ببعضها وهذا يحتاج لجهد كبير من جميع الجهات (المجلس العربي، 2016)، كما تعتبر كل من الاسرة والمدرسة إحدى الاجزاء المهمة للنظام التربوي في المجتمع الجزائري والذي لا يقل اهمية عن باقي النظم الاخرى، فعلى الرغم من اختلافهما في طرائق العمل الا انها تشتركان في نفس الوظيفة وهي تربية ورعاية الابناء الموهوبين المتفوبن دراسيا واعدادهم لمواكبة متطلبات الحياة وتحدياتها، ولعل هذا ما جعل التعاون بينهما امرا حتميا حتى يتحقق لهما اعداد الابناء لادوارهم الاجتماعية المتوقعة منهم مستقبلا

فالموهوبون يمثلون ثروة حقيقية للمجتمعات لما يمتلكونه من قدرات كبيرة يمكن ان تسهم في تقدمه ورقيه الحضاري اذا ما تم استثمارها بالشكل الصحيح، وتوجيه اهتمامها لخدمة مساعي التنمية فيه، والمدرسة بحكم وظيفتها كمؤسسة تربوية لا تقتصر مسؤوليتها على اثراء الجانب العلمي للطالب، بل تتعدى ذلك الى تكوينه اجتماعيا ونفسيا، وفي نفس الوقت توفير الظروف المناسبة لجميع الطلاب وخاصة الطلاب ذوو القدرات والامكانات المتميزة لتعرفهم وتنمية مهاراتهم، وصقل تفوقهم، واثراء قدراتهم بل وتكميل مكتسباتهم المعرفية والخلقية والدينية ...لأنها تمثل الاطار الرئيسي لتنشئتهم الاجتماعية، ومصدرا لجميع خبراتهم في الحياة الاجتماعية، وتعد المشاركة الوالدية للأبناء في مختلف انشطتهم وتاييدهم وتشجيعهم على الدراسة مطلبا ضروريا، ومن اقوى العوامل التي تساعدهم على التحصيل الجيد فشعورهم بهذه المشاركة الوالدية يعزز ثقتهم، ويدفعهم الى التفوق والابداع وتحقيق الرعاية المنشودة للابناء الموهوبين كان سببا وجيها في ايجاد قنوات اتصال بين المؤسستين الاسرة والمدرسة ...فمن مصلحة اباء التلاميذ الموهوبين واولياء امورهم ان يربطوا صلتهم بالاساتذة ويبذلوا قصارى الجهد من اجل تطوير و تنمية قدرات ابنائهم وترقية أفكارهم الابداعية، و دعم تميزهم(عجيلات، 2016، ص 166-167)

6. قضايا اساسية تبرر الاهتمام بالموهوب ومبرراتها:

لم يكن ببعيد عن وقتنا الراهن حاجات الطلبة الموهوبين تؤخذ بعين الاعتبار عند تخطيط البرامج واعداد المناهج الدراسية لأسباب عدة و معتقدات خاطئة، الا ان التيارات التربوية الحديثة اكدت على ضرورة اخذ حاجات الموهوبين بعين الاعتبار مثلما تؤخذ حاجات باقي الفئات لذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتبارو ذلك لان:

-ان التربية الخاصة حق للموهوب كما هي حق لباقي افراد ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث ان الدراسات والبحوث الميدانية اثبتت ان الموهوب يحتاج الى مساعدة ودعم ومساندة من قبل من يحيطون به لكي ينجح و يثبت جدارته وقدراته ولتصقل مواهبه بالشكل الصحيح، فعملية الكشف عن الموهوبين لا تتم بصورة عفوية من قبل معلم الصف العادي، بل لابد من استخدام محكات وادوات مناسبة للتعرف على القدرات الكامنة ومن ثم التخطيط لتقديم خبرات وبرامج مغايرة لما يقدم عادة في الصف العادي لتنمي هذه القدرات وتصقل المواهب

-أن قصور مناهج التعليم العام عن تلبية الموهوبين واشباع حاجاتهم، فغالبا ما تعد مناهج التعليم العام لتلبي حاجات وتحاكي قدرات الفئة الغالبة من الطلبة وهم العاديون، بينما يعاني الطالب الموهوب داخل الصف العادي من مشكلات الملل والضجر ونقص المعلومة التي تتحدى قدراته ولقد اكدت الدراسات ان نسبة لا بأس بها من التسربين من المدارس هم موهوبون ومتفوقون ومتميزون (فتحي، 2008)

-أن رفاه المجتمع وتنميته بيد هؤلاء الموهوبين فمهما امتلك المجتمع من ثروات مادية فان الثروة الحقيقية هي الاستثمار في راس المال البشري فهي الاهم والموهوبين هم مصدر القدرات الذي لا ينضب، فهم المفكرون، والمخترعون، والمكتشفون، وهم القادة والمختصون، وهم الاساس في تحريك عجلة التقدم والتطور البشري فكيف لمجتمع ان ينعم بالرفاه ورفعة الشأن دون رعاية مناسبة للموهوبين من ابنائه

-أن مبدأ تكافؤ الفرص يجب ان يطبق بمعناه التربوي الصحيح، حيث يدعي البعض ان تفريد الموهوبين ببرامج خاصة ورعاية مغايرة عما يحصل عليه باقي الاقران ينافي مبدا تكافؤ الفرص الذي تدعيه النظم الديمقراطية ان العدالة الاجتماعية تنادي حقا بتكافؤ الفرص بين افراد المجتمع، لكن كل بحسب ما تسمح به قدراته، ولقد اكد الخبراء التربويين ان هناك خلط واضح في تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص الذي عني اصلا تهيئة الظروف الملائمة لكل طالب كي يتقدم بأقصى ما تسمح به قدراته وطاقاته وان يحقق ذاته.

-أن النمو المتوازن للموهوب ضرورة للاستفادة من طاقاته الكامنة، فيدعي بعض المعارضين لتقديم خدمات تربوية خاصة للموهوبين ان هؤلاء الطلبة لا يحتاجون الى مساعدة لأن قدراتهم ونموهم المتسارع يؤهلهم للنجاح في الدراسة والحياة دون تدخل مباشر ممن حولهم، غير ان الواقع اثبت غير ذلك، فمهما كان النمو العقلي متسارع لدى الموهوب تبقى جوانب شخصيته الاخرى الجسمية والانفعالية

والاجتماعية في قصور مقارنة بالنمو العقلي كلما كان العمر العقلي اكبر من العمر الزمني كلما كبرت الفجوة في باقي مجاالات النمو وظهر القصور واضحا في اداء الموهوب وتوافقه النفسي الاجتماعي وتكيفه مع من حوله، وعليه فان حرمان الموهوب من الرعاية والدعم والمساعدة الخاصة سيجعله عرضة للكثير من مشكلات التوافق والتكيف، بل من الممكن التعرض للانحدار في القدرات

7. أهم خدمات التربية الخاصة الموجهة لرعاية الموهوبين:

إن الأطفال الموهوبين والمتفوقين يحتاجون إلى خدمات التربية الخاصة شأنهم في ذلك شأن أقرانهم من فئات الإعاقة المختلفة، ولكن على العكس من الإعاقة التي تنصب البرامج الصحية والتربوية والنفسية والاجتماعية على الحد من انتشارها والتخفيف من آثارها، فإن البرامج الموجهة للأطفال الموهوبين والمتفوقين تسعى إلى تنمية مواهبهم وقدراتهم والعمل على زيادتها، وحاجة المتفوقين إلى برامج التربية الخاصة تزداد في حالة الأطفال ذوي المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتدني .فإنهم يُحرمون من إظهار تفوقهم موهبتهم، فلا يساهمون في تقدُّم المجتمع ورفاهيته والتربية الخاصة تقوم على أساس تلبية حاجات الأشخاص التربوية الذين ينحرفون عن المتوسط إلى أقصى درجة ممكنة تسمح بها قدراتهم وأمكاناتهم .إذاً تربية الموهوبين والمتفوقين وتقديم الخدمات التربوية والنفسية التي يحتاجونها يجب أن لا تعتبر مناقضاً لمبدأ تكافؤ فرص الجميع.كونهم موهوبون أو متفوقون أو مبدعون لا يعني انتفاء المشكلات من حياتهم .فالقوانين والتشريعات ووسائل التقويم والبرامج التربوية في مجال الإعاقة والمعوقين تُظهِر حماساً في مجال الموهبة والتفوق و السبب في ذلك يعود إلى الشعور بالالتزام الأخلاقي تجاه الفئات المعوقة من قِبل المهنيين، فالموهوب أو المتفوق لا يحمل الوصمة الاجتماعية ولا الرفض والتمييز الاجتماعي الذي يلاقيه الأشخاص المعوقون.ومن أهم خدمات التربية الخاصة الموجهة لهم ما يلي:

1.7.الإثراء (Enrichment)

ويعني تزويد الطلبة الموهوبين والمتفوقين بخبرات متنوعة ومتعمقة في موضوعات أو نشاطات تفوق ما يُعطى في المناهج المدرسية العادية.وتتضمن تلك الخبرات أدوات ومشاريع خاصة،ومناهج إضافية تُثري حصيلة هؤلاء الطلبة بطريقة منظمة وهادفة ومخطط لها بتوجيه وإشراف من المعلم وليس بأسلوب عشوائي.وله نوعان الإثراء العامودي: وهو إغناء المناهج بخبرات في مجال واحد من الموضوعات.

الإثراء الأفقي: تكون الخبرات في عدد من الموضوعات المدرسية.

2.7.أهم البدائل التربوية لبرنامج الإثراء:

أولا: تزويد الطالب الموهوب أو المتفوق بخبرات إضافية غنية في الصف العادي بدون ترتيبات وإجراءات إدارية أخرى، وهذا يتطلب من المعلم عرض الطالب إلى خبرات جديدة لا يتضمنها المنهاج العادي.ثانيا: تزويد الطالب الموهوب أو المتفوق بخبرات في الصف العادي ولكن على شكل مجموعات تشترك كل مجموعة منهم بتميّز في مجال أو موضوع معين.

3.7.غرفة مصادر التعلم:

تعد برامج غرف المصادر للتعلم خيارا جيدا وسهل التطبيق لتزويد الطلبة الموهوبين بخبرات متعمقة في موضوعات ذات اهتمام شخصي لا يمكن توفيرها داخل الصف العادي نظرا لضيق الوقت وانشغال المعلمين بتعليم العاديين من الطلبة، وهنا يقوم الطالب الموهوب بتقصي قضية ما او تعلم مهارات معينة بمساعدة معلم غرفة المصادر التعلم، وقد تكون مصادر التعلم متوفرة داخل الصف العادي يتجه اليها الموهوب حال تلقيه معلومة معينة من المعلم ليبحث عنها ويتقصاها كما ويمكن تزويد هؤلاء الطلبة بخبرات لكن ليست في الصف العادي وإنما في غرفة المصادر التابعة للمدرسة حيث يقضي الموهوب أو المتفوق بعض يومه في هذه الغرفة.

4.7.الصف الخاص :

وهو صف تابع للمدرسة العادية ويعرض فيه الطالب لمناهج مختلفة عن مناهج العاديين.فهذه المناهج تناسب تفوقهم وموهبتهم وتوسع معارفهم.

5.7. البرامج المدرسية الإضافية :

يداوم الموهوبون والمتفوقون في صفوفهم العادية خلال اليوم الدراسي مع أقرانهم من العاديين، ثم يداومون مساءً أو بعد انتهاء البرنامج العادي لتلقي خدمات تعليمية إضافية في مجالات أو موضوعات مدرسية.قد تكون بشكل يومي أو عدة أيام أسبوعيا.

جدول رقم (02) يوضح برامج رعاية الموهوبين ومجالاتها

التسريع Acceleration	الإثراء Enrichment	الإرشاد Counseling
= القبول المبكر في الصف الأول الابتدائي الأساسي؛ - الترفيع الاستثنائي أو النقل لصف أعلى؛	- مراكز التعلم وقاعات المصادر التعليمية؛ - مقررات دراسية إضافية؛ - دراسة ذاتية؛	• الإرشاد النفسي (جمعي وفردي): - مفهوم الذات - ديناميات الجماعة

= التسريع في موضوع دراسي أو أكثر؛ - تكثيف منهاج مرحلة دراسية واختصار مدة تغطيته؛ - الدراسة المتزامنة في المدرسة الثانوية والجامعية؛ - القبول المبكر في الجامعة؛	- مشروعات ودراسات فردية وجماعية؛ - برامج التلمذة على أيدي متخصصين؛ - برامج خدمة المجتمع؛ - الرحلات العلمية الميدانية؛ - النوادي والمعارض والمسابقات؛ - النشاطات الصفية وبرامج نهاية الأسبوع؛ - برامج التربية القيادية ومهارات الاتصال والحاسوب؛ - مسابقات أكاديمية وطنية (أولمبياد)؛ - فنون المسرح والدراما والموسيقى؛ - كتابة سير حياة مبدعين وعظماء؛ - ندوات ومناظرات وعروض مواهب؛ - برامج حل المشكلات والمستقبليات ومهارات التفكير؛	- الكمالية والرضا عن الذات - القيم والاتجاهات - الانطوائية والعزلة • الإرشاد الأكاديمي: - إدارة الوقت والامتحان - عادات الدراسة ونمط التعلم - متابعة التقدم الدراسي • الإرشاد المهني والجامعي: - الاستكشاف المهني - مهارات اتخاذ القرار - تحليل المهن - اختيار المواد الدراسية في المرحلة الثانوية - قاعدة معلومات للجامعات والمنح الدراسية - اختيار مجال الدراسة الجامعية

المصدر: (جروان، 2016)

جدول رقم (03) يبين أهم العناصر الأساسية للبرنامج الإرشادي للطلبة الموهوبين والمتفوقين

المجال الانفعالي	المجال المعرفي	المجال المهني
- فهم الذات؛ معنى الموهبة والتفوق؛ النمو غير المتوازن العلاقات مع الرفاق؛ صعوبات التعلم والإعاقات (إن وجدت)؛ مهارات الاتصال؛ الخوف من الامتحان، القلق والخوف من الإخفاق الصراعات الداخلية والخارجية توقعات الآخرين جلد الذات والآخرين القيم والاتجاهات النزعة للكمال، القيادية؛ مهارات التفاوض	تدني التحصيل عادات الدراسة تنظيم الوقت مهارات إدارة الامتحان مهارات حل المشكلة مهارات التفكير الناقد التلمذة أو القدوة الأكاديمية	الاستكشاف المهني تحليل المهن وتصنيفها مصادر المعلومات المهنية اتجاهات سوق العمل كشف الميول والاهتمامات المهنية اختبار القبول للجامعات إجراءات الالتحاق بالجامعات

مهارات اتخاذ القرار المهني اختيار المواد والمسارات الدراسية عناصر السير الذاتية وتصميمها		المسؤولية الاجتماعية علاقات المدرسة بالأسرة، الحساسية الزائدة

(جروان، 2016)

8. قضايا وتحديات في تربية الموهوبين:

تعد تربية الموهوبين بلغة السياسة العامة، مشكلة باردة لها اثار بعيدة المدى في المجتمع لكنها لا تتطلب عملا سريعا على المدى القصير، وتخصيصا للموارد كما هو الحال في المشكلات الساخنةمثل: العنف المدرسي، او التمييز العنصري..ان احدى المشكلات المزعجة التي تؤرق المهتمين بهذا المجال ما يلي:

1.8.الموهبة ليست حكر على الذكر:

كثيرا ما نقرأ و نتابع في الاحداث ونسمع ونناقش قضايا الموهبة من زوايا كثيرة على سبيل المثال من حيث الكشف والتشخيص، من حيث الرعاية والاهتمام، من حيث البرامج و الخطط الخاصة بالتكفل المتعدد والمتكامل للموهوب بل وحتى نتطرق الى كل ما يرتبط بالموهوب كالاسرة والمدرسة الوالدين، والمعلم والاقران...ولكن قل ما نجد مهتم او باحث تحدث عن الموهوب الانثى، لذلك سنحاول في هذا المحور ان نتناول بالتوضيح الموجز أهم ما ارتبط بهذا المفهوم اي الفتاة الموهوبة وما ينطوي عليها من هي؟ ماخصائصها السلوكية؟ ماذا تمتلك من قدرات، وما الذي تواجهه من تحديات؟

اذا فالفتاة الموهوبة هي من تمتلك صفاة التميز والتفوق والابداع والتي أوجزها الكثير من العلماء و المتخصصين في التربية الخاصة في اربع مجالات:

-قوة الشخصية: ويتضمن هذا المجال الخصائص التالية: إرادة قوية، طاقة وحيوية، ثقة عالية بالنفس، حب المغامرة والتحدي، الاتزان العاطفي والاستمتاع بالعمل، سمة المرح، المودة

-الاستقلالية: سمات الخيال، والابداع، والاصالة، وحب التنويع، والسعي للمعرفة

-القدرات الاكاديمية: الشغف للقراءة، التفوق الدراسي، مهارات كتابية متميزة، اتجاهات ايجابية نحو المدرسة

-القدرات العقليةالعالية: الفضول وحب الاستكشاف، ومعرفة اكثر من اقرانهن

وما يلاحظ ان النمط الانثوي يلاحق الفتيات الموهوبات في جميع انحاء العالم اذ ينظر الى المراة الموهوبة على انها غير قادرة على القيام بانجازات متميزة

مثل الرجل في بعض حقول المعرفة، ومن هنا تحتاج الفتياة الموهوبات الى برامج ارشادية متخصصة لتنمية المواهب، ويحتاج اولياء امورهن الى ارشاد، وذلك من اجل تطوير مجالات انجاز الفتيات الموهوبات، كما لابد من ايجاد استراتيجيات لرفع مستوى طموحهن الوظيفي

2.8.التحديات التي تواجهها الفتاة الموهوبة:

من أهم التحديات والصعوبات التي تواجهها الفتيات الموهوبات في حياتهمن العلمية والعملية ما يلي:

-إظهار التمييز ضد الفتيات الموهوبات من بعض الاهالي
-النظر اليهن على انهن أقل كفاءة او مقدرة على التنافس والانجاز
-منحهن تشجيع أقل من الذكور وكذلك الحث على الجدية والاجتهاد
-تؤدي الحماية الزائدة للفتيات الموهوبات الى الحد من تميزهن وإظهار مواهبهن
-يرتبط تعليم ونمو الموهبة لدى الفتيات الموهوبات بتوقعات الاهل والاقران
-في غياب الرعاية المناسبة يقل تقدير الفتيات الموهوبات لأنفسهن
-الخوف من الفشل امام الاخرين، وكذلك الخوف من النجاح امام الرجال
-غياب المعززات المباشرة والداعمة للأنجازات، وقلة الدافعية لتطوير الذات
-وجود خوف من إظهار كامل قدراتهن (والابداع، 2016)

3.8.الموهوب وتحديات البيئات الفقيرة والنائية ودور المعلم والوالدين فيها:

1.3.8.موهوب المناطق النائية:

يعرفه العديد من المتخصصين بانه ذلك الطفل الموهوب في المناطق النائية، التي لا تتوافر على تعليم ملائم، والتي يكون دعمها ضعيف، قليلة مصادر المعلومات والمعرفة كالمكتبات مثلا، بحيث يتعرض فيها الموهوب الى مجموعة من المشكلات كمصادقته للأكبر سنا وذوي الخبرة وذلك بحكم ان طبيعة هذه البيئة في سمة التماسك الاجتماعي، وفي هذه البيئة يعاني المعلمين من انخفاض الاداء الاكاديمي للطلبة، كما ان المعلم في هذه البيئات يعرف طلابه جيدا وظروفهم الاسرية لذا فهذا يتيح تعرفه على الموهوب بشكل اسرع وادق

2.3.8.دور المعلم في البيئات النائية: من أهم الادوار التي يلعبها المعلم في البيئات الفقيرة والنائية ما يلي:

-يلعب دورا كبيرا في اشراك الطلبة الموهوبين في نشاطات تساعدهم في التعبير عن الذات وتشكيل هويتهم بشكل طبيعي

-يتيح الفرص للمشاركة في المشروعات المجتمعية مما يساهم في تقوية قدراتهم وتزيدهم بالخبرات الملائمة

-يعمل على ربط المدرسة بمنظمات المجتمع المحلي التي تحتاج الى خدمات الطلبة الموهوبين كمتطوعين

-يقوم بتوفير نشاطات اضافية للمنهج وبرامج خاصة تسهم في تنمية قدرات طلابه ويوفر برامج اثرائية صيفية ترتبط مع برنامج المجتمع المحلي والجامعات والكليات الخاصة

3.3.8.دور الوالدين في البيئات النائية:

-توفير برامج تربوية وعقد ندوات لأولياء الامور لتطوير نظرة شاملة في ثقافة تربية الموهوبين

-تعريفهم بخصائص الطلبة الموهوبين والفروق الفردية فيما بينهم وتعريفهم بالاساليب التي تسهم في تطويرهم

-تشجيعهم على دعم النمو الانفعالي لدى الطالب من خلال التواصل معهم ومع المدرسة

-الاعلام عن نماذج ناجحة من اولياء الامور والتي ساهمت في تنمية مواهب ابنائهم واتاحة الفرص لهم للتحدث عن خبراتهم مع اطفالهم الموهوبين امام اولياء امور اخرين

-يمكن تكييف البيئة في المناطق النائية من اجل توفير انشطة اثرائية في الاطفال الموهوبين حول عدة مواضيع ملائمة لهذه البيئة مثل الصحراء الزراعة ركوب الخيل الصيد البري وغيرها

4.8.الخرافات والمعتقدات السائدة كمعيق لتطوير الموهبة:

لقد لخص العديد من الباحثين في ميدان الموهبة أهم الخرافات المرتبطة بالموهبة والموهوب امثال الجوالدة والقمش 2015، وسليمان 2016، كساب زينب محمد ابراهيم 2020 وأهما ما يلي :

-أن الاطفال الموهوبين سينجحون في الحياة مهما حدث اي ان نجاحهم مؤكد مهم واجهوا من عراقيل وصعوبات

-ان الاطفال الموهوبين لا يحتاجون الى اي رعاية او تعليم متخصص او غير ذلك

-أن كل الاطفال موهوبين بالفطرة وهو من التصورات الخاطئة عن الموهبة

-ان الموهبة نتاج جهود الوالدين، فلهما دور كبير لكن لا يمكن الجزم بهذا الكلام

-توجد علاقة دالة بين الذكاء والابتكارية، ولكن في الحقيقة علاقتهما ضعيفة

-ان الموهوبون لديهم دافعية ذاتية عالية، ولكن اثبتت الكثير من الدراسات ان الموهوبين يعانون كثيرا من نقص في الدافعية في الصفوف الدراسية التي تؤثر على التحصيل

-الطالب الموهوب قادر على التميز والتفوق بدون برامج خاصة

-أن تسريع التعليم يؤثر سلبا على الموهوبين، ولكن في الواقع نجد ان الطلاب الموهوبين لديهم رضا كبير على هذه البرامج

-الاشخاص الموهوبين يكونوا ضعافا من الناحية الجسمية، ويفضلون العزلة والوحدة وغير مستقرين انفعاليا

-الموهوبين عادة ما يضيقون ذرعا من المدرسة ويحملون اتجاهات عدائية حيال الاشخاص المسؤولين عن تربيتهم وتعليمهم

-أن جميع الموهوبين متفوقين اكاديميا ويحصلون على درجات عالية

-الموهوبون جيدون في كل ما يفعلونه

-الطلبة الموهوبين دائما يحسنون التصرف و مطيعون

-لا يمكن للطلبة الموهوبين ان يكونوا من ذي الاحتياجات الخاصة(البوسعيدي و هدى، 2021، ص 301-302).

ويمكن القول بعد الاطلاع على هذه المعتقدات والافكار الخاطئة والخرافات التي سادت حول الموهبة والموهوب انها قد تؤثر تأثيرا كبيرا على عملية التكفل بالموهوب وتقديم الخدمات له من الكشف الى التشخيص الى تقديم البرامج العلاجية والداعمة لقدراته وامكاناته، وتقف حاجزا دون بلوغ اهدافه واهداف اسرته، وهذا ما يؤثر سلبا على مسار التنمية في البلدان على اساس ان الموهوب هو اساس كل تنمية وتطور عند الدول التي تعرف قيمة الموهبة والابداع والتميز

وفي مجمل القول عن ما يواجهه الموهوب من تحديات ان الموهوبون قد تواجههم التحديات من عدة مصادر أهمها:

-المجتمعية: وذلك من خلال عدة آليات كالاستهزاء، أو الطرد من المجتمع، أو الرمي بالجنون أو الغباء، أو حتى الاتهام بعدم العقلانية أو المنطقية، وقد يقوم المجتمع بنبذ الموهوبين غيرة منهم، أو خوفا من الجديد الذي يقدمونه، فكم من فكرة عبقرية منيرة، كانت ستسعد المجتمع والإنسانية لولا أنه خاف منها ونبذ صاحبها، وكذا بأن يجعل مثلا و عظة على كل لسان

-المالية: و هو واحد من أهم التحديات التي قد تثني الموهوب عن متابعة تقدمه، لكن لا شك أن هناك حلولا لكل مشكلة، فعلى الموهوب أن يبحث عن مصادر التمويل

لموهبته إذا احتاج لتمويل، وذلك حتى لو كان بالاقتراض، أو بالعمل الخاص أو الحكومي الجزئي أو الكامل، أو التوجه إلى المؤسسات الحكومية والخاصة التي تعنى بدعم الشباب وإعطائهم فرص الإنجاز بصور ميسرة.
-النفسية: و قد تتمثل في عدم ثقة الموهوب بنفسه، أو بانهزاميته و بقلة صبره على العمل و التحديات، و كذا انعزالية الموهوب عن المجتمع، وعدم إظهار موهبته، ومن التحديات النفسية أن يخاف الموهوب مما سيقوله عنه الناس، أو ماذا سيحدث إذا فشل " الخوف من الفشل"، والصورة النفسية العامة التي تتكون لدى الموهوب عن كيفية تعامل المجتمع مع من كانوا في مثل حالته.
-المؤسساتية: قد تواجه الموهوب مشكلات مؤسساتية، كالبيروقراطية، و تحجر العقول العاملة في المؤسسات المهتمة بالموهوبين، أو المحسوبية، أو حتى عدم وجود مؤسسات معنية و مختصة بموهبة الموهوب، و في جانب آخر قد يتعرض لسرقة الملكية الفكرية من مؤسسة ما، وحتى و إن كانت على صورة نسب الموهبة للمؤسسة وليس للموهوب ذاته.
وقد قسم يونس بن علي المعمري 2013 في دراسته **"الموهوبون في مواجهة التحديات"** ان التحديات التي تواجه الموهوب تنقسم إلى ثلاثة مستويات وهي:
-المعارف: كنقص في المعلومات والأفكار والاستراتيجيات عن ماهية الموهبة وكيفية تنميتها وتطويرها، و طرق استثمارها والتعريف بها.
-المهارات: وهي المهارات التي يحتاجها الموهوب ليصل بموهبته إلى الإنجاز، ك مهارة الإقناع، فهو يحتاجها لإقناع نفسه و مجتمعه بقدراته، و مهارة المرونة والتأقلم مع الأوضاع المحيطة، و مهارة الثبات على الأهداف، و مهارة الصبر و الإصرار و ترقب الفرص، و مهارات التعلم من الأخطاء و غيرها كثير.
-القدرات: ويقصد بها "استطاعة الموهوب على تطبيق معارفه و مهاراته"، فإن كانت لديه المعارف و المهارات لكنه غير قادر على توظيفها، فإنه لا يجني منها الفائدة، و هنا يظهر لنا أنه لا بد للموهوب من أن يكتسب المقدرة من خلال الإقدام و المبادرة و السير نحو العمل (المعمري، 2013)

9. استنتاج عام:

يعتبر الموهوب عنصر هام في بناء الامم والمجتمعات، لما له من أفضلية عن باقي الشرائح والفئات المجتمعية، فهو يتمتع بقدرات متميزة ومواهب وطاقات عالية، ونتاج ابداعي اصيل المادي منه والفكري، يعتبر من الفئات التي يعول عليها في التنمية بصفة عامة، فمساهمته بهذه الامكانات التي يمتلكها تمكننا من تحقيق

التقدم والازدهار ورفاهية المجتمعات، ولكن هذا مشروط بمدى وعي المجتمعات بخصائص هذا الموهوب ومدى توفير كل متطلبات الرعاية المثلى لهذه الفئة، التي على رأسها التعليم بكل مجالاته، الاسرة بكل اطرافها وخدمات التربية الخاصة التي لها الدور الكبير والفعال في رعاية الموهوبين رعاية ممنهجة وعلمية تجعل من الموهوب استثناء، ولكن في ضل هذا العمل الكبير الذي يستدعيه واقع الحال الذي يقدم للموهوب، تواجه الموهوب الكثير من التحديات التي تقف حاجزا امام تطوير امكاناته وقدراته المتميزة وتنمية الوعي بالموهبة وخصوصياتها، الامر الذي يجعل عجلة التنمية تتوقف بشكل جزئي، لذلك يجب على كل المعنيين بالاهتمام بهذا المجال ان يتنبهوا لهذه التحديات والعمل على اواحتها من طريق الموهوب والدفع به لأعلى المستويات من الانتاج الابداعي الاصيل الذي يجعل التنمية نشطة وتحقق اهدافها وغاياتها، وهذا ما تطرق اليه هذا الاطار النظري الذي هدف الى توضيح الرؤى حول الموهبة والموهوب برؤية حديثة اعتمدت على مراجعة بعض الادبيات النظرية التي تناولت هذا الموضوع ومنها مفاهيم حول الموهبة، خصائص الموهوب، ادوار الاسرة والمدرسة في رعاية الموهوب، التعليم الموجه للموهوب وانواعه، أهم الخدمات التربية الخاصة الموجهة للموهوب، كما وتناول هذا البحث اهم التحديات التي يواجهها الموهوب والخرافات التي من شأنها تعيق رعاية الموهوب، ونأمل ان تكون دراسات تتناول البحث في الحلول والبدائل للمشكلات والصعوبات، فنجد ان معظم المنظومات التعليمية في مختلف دول العالم والتي حققن انجازات كبيرةفي تعليمها تركز على الجانب المهاري والتركيز على مهارات التفكير العليا بما في ذلك التفكير النقدي والابداعي وحل المشكلات، وهي مستويات تفكير لا نجدها الا عندا القلة من الافراد وهم الموهوبون، يجب علينا ان نحذو حذوهم في اهتمامهم بهذه الفئة وجعلها استثناء حقيقي واولوية لا بديل عنها يجب علينا ان نعلم كيفية تنمية الموهبة والافكار الابداعية السبيل الى التميز والتفوق لا قتل الابداع في مهده، وهذا ما جعا اليه الكثير من الباحثين والمهتمين في ميدان الموهبة بضرورة الاستغلال الامثل والصحيح بالموهوبة والموهوب على اساس اذا لم يتم استغلالها بشكل سليم واذا لم يتم تسييرها الى وجهتها الصحيحة فلن تعطي نتائجها الايجابيةلا على المصوى الفردي ولا على المستوى الاسري والمجتمعي، كل الاطفال لديهم مواهب كامنة، علينا بتهيئة البيئة والظروف والكوادر لإخراج هذه القدرات والاستفادة منها في التنمية وتطوير المجتمعات.

قائمة المراجع:

1.احمد بن مرهون البوسعيدي، و بنت علي الحوسني هدى .(ابريل, 2021).مستوى معرفة المعلم العماني بالموهبة ومؤشراتها لدى الطلبة والخرافات المرتبطة بها.المجلة العربية لعلوم الاعاقة والموهبة، 5(16)، doi:10.21608/jasht.2021.161853.314_289

2.الرفاعي، غالية بنت حامد بن شديد.(2012).التحديات التى تواجه رعاية الموهوبين في نظر المتخصصين في منطقة مكة المكرمة وطرق مواجهتها في ضوء التربية الاسلامية.رسالة ماجيستير غ.م.مكة، مكة، المملكة العربية السعودية: كلية التربية .تم الاسترداد من http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=92963

3.جروان فتحي.(2008).الموهبة والتميز والإبداع (الإصدار ط 03).عمان، عمان، الاردن: دار الفكر.

4.خالد بن محمد الرابغي.(2005).توجيه وارشاد الموهوبين بين الواقع والمامول.ورقة علمية.جدة، السعودية: المكتبة الالكترونية اطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة.تم الاسترداد من http://www.gulfkids.com/pdf/Tawgeh_Ershad_moh.pdf

5.د م.(08 يناير, 2018).المنتدى الاسلامي العالمي العربي للتربية.تم الاسترداد من montadatarbawy.com: http://montadatarbawy.com/show/122615، 082018 - يناير

6.روان زياد عبد اهلل رهبيني.(يوليو, 2019).درجة وعي المعلمات بمؤشرات الموهبة لدى اطفال مرحلة ماقبل المدرسة بمدينة جدة .المجلة العربية لعلوم الاعاقة والموهبة، 4(8)، 21_34.

7.سعد علي الحاج بكري.(بلا تاريخ).الموهوبون والنوابغ في مدن التعلم الذكية.تاريخ الاسترداد مارس, 2021، من https://www.mawhiba.org/Ar/DigitalLibrary/Articles/Pages/Details.aspx?ItemID=536

8.شفيق علاونة.(2012).دليل الوالدين في تربية الاطفال الموهوبين (الإصدار 01).(مكتبة العبيكان للنشر، المحرر) السعودية: مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والابداع .

9.ضيف الله بن احمد الغامدي.(2021).اساليب التعرف على الموهوبين ورعايتهم.فعاليات اليوم الخليجي للموهبة والابداع (ص 12).الرياض:

ادارةالموهوبين بمنطقة الرياض.تاريخ الاسترداد 2021، من
/https://www.instagram.com/aburayanalghamdi
9.عبد الباقي عجيلات.(14 12, 2016).دور الاسرة الجزائرية في رعاية الابناء الموهوبين_ المتفوقين دراسيا انموذجا_ دراسة ميدانية بولاية سطيف.رسالة دكتوراه غير منشورة .سطيف، جامعة لمين دباغين سطيف2، الجزائر: جامعة لمين دباغين سطيف2 .تم الاسترداد من http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/781/%D8%B9%D8%A8%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%A7%D9%82%D9%8A%20%D8%B9%D8%AC%D9%8A%D9%84%isAllowed=y&D8%A7%D8%AA.pdf?sequence=1
10.عبد الرحيم فتحي محمد اسماعيل.(2021).تضمين قيم الابداع في برامج اعداد المعلم _ قراءة نقدية _.المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الانسانية والادارية، 22(عدد خاص الموهبة والابداع والتميز)، 46_49.
11.عبد العزيز الشخص.(1991).الطلبة الموهوبون في التعليم العام بدول الخليج العربي: أساليب اكتشافهم وسبل رعايتهم.ورقة علمية .مكتب التربية العربي لدول الخليج.تم الاسترداد من
https://www.abegs.org/detailsbooks/5017320665645056
12.عبد الله نافع آل شارع.(2002).اكتشاف الموهبة ورعاية الموهوبين: سلسلة اضاءات تربوية.الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتب التربية العربي لدول الخليج .تاريخ الاسترداد 2021
13.عبيدات، ذوقان عبدالله، و محمود عطا محمود حسين عقل، .(2010).كيف تتعامل مع أبنائك الموهوبين والمبدعين والمتفوقين.رسالة الخليج، 31(116)، 309_310.تم الاسترداد من
https://search.mandumah.com/Record/55607
14.غالية بنت حامد بن شديد الرفاعي.(2012).التحديات التي تواجه رعاية الموهوبين من وجهة نظر المتخصصين في منطقة مكة المكرمة و طرق مواجهتها في ضوء التربية الاسلامية.مذكرة ماجيستير.(كلية التربية، المحرر) جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية: جامعة ام القرى .تاريخ الاسترداد 2021
15.فتحي عبد الرحمن جروان.(ابريل, 2016).رعاية الموهوبين الاستراتيجيات والاجراءات.مادة تدريبية مكثفة .الدوحة، قطر: المركز العربي للتدريب

التربوي.تاريخ الاسترداد 25 مارس, 2021، من https://ksatalent.org/?files=%d8%b1%d8%b9%d8%a7%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d9%88%d9%87%d9%88%d8%a8%d9%8a%d9%86-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b3%d8%aa%d8%b1%d8%a7%d8%aa%d9%8a%d8%ac%d9%8a%d8%a7%d8%aa-%d9%88%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%ac

16.فؤاد احمد علي البراهيم، و الرشيدي ناصر سميحان .(01 مارس, 2021).تحديد الطلاب الموهوبين والمتفوقين وطرق تعزيز تنميتهم: اطار مفاهيمي.(عبد الرحمن عيسى الليلي، المحرر) المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل: العلوم الانسانية والادارية، 22(عدد خاص: الموهبة والإبداع والتميز)، doi:https://doi.org/10.37575/h/edu/2192.21_15

17.المجلس العربي، للموهوبين والمتفوقين المجلس العربي.(15 ماي, 2016).arabcgt.تم الاسترداد من المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين: https://www.arabcgt.org/?p=1024

18.م د.(فبراير, 2003).تجارب عربية في رعاية الموهوبين _دراسة مقارنة_.اطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة.تم الاسترداد من http://www.gulfkids.com/pdf/Tagareb-Muhobeen.pdf

19.مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والابداع.(2016).بوابة موهبة.(مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والابداع 2016 بوابة موهبة) تاريخ الاسترداد مارس, 2021

20.موسى النبهان.(2015).موضوعات اساسية في تربية الموهوبين.دبي، الامارات العربية المتحدة: جميع حقوق النشر والتوزيع والطبع محفوظة لجائزة حمدان بن راشد آل مكتوم للاداء التعليمي المتميز .

21.هيثم عبدالله شرف الشريف.(مارس, 2019).مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والابداع.تاريخ الاسترداد 2021، من https://shms.sa/authoring/102526

22.يونس بن علي المعمري.(23 اكتوبر, 2013).مدونة مطلق انسان.تم الاسترداد من utter-ensan.blogspot: http://utter-ensan.blogspot.com/2013/10/blog-post_23.html
23.Attfield, R.(2009).Developing a Gifted and Talented Strategy: Lessons From the UK Experience.99_ 109.Retrieved مارس 2021
24.Fatmawati, & Suci , R.(2020).Special Service for Gifted and Talented Students.In P.Universitas Negeri Padang (Ed.), *1st Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2019)* (p.18_15).Indonesia: Atlantis Press.doi:https://doi.org/10.2991/assehr.k.200824.004
25.mueller-oppliger, v.(2014).Gifted Education in Switzerland: Widely Acknowledged, But Obstacles Still Exist in Implementation.*CEPS journal*, *4*(3), 45-48.
26.munro, j.(2008).Teaching Gifted and Talented Students : alearning approach to diferntation.*paper presented in faculty of education*.
27.olszewski, p.(1987).The Influence of the Family Environment on the Development of Talent: A Literature Review.*the Education of the Gifted*, *1*(11), 6-28.
28.schools, o.c.(2020).Handbook for Gifted.watkisville, georgia.Retrieved 2021, from https://www.oconeeschools.org/cms/lib/GA01903601/Centricity/Domain/501/FY20Gifted%20HandbookFinal.pdf
29.Tirri, K., & Elina , K.(2013).how finland serves gifted and talented pupils.*journal for education of the gifted, 36*(01), 11_17.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 113-122

التنمر المدرسي: الأشكال و العوامل و النظريات المفسرة له.

L' harcèlement scolaire: Ses formes, Facteurs et théories

حلحيط رانيا*

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة / الجزائر

تاريخ الإرسال:26/08/ 2022 تاريخ القبول: .06/02/2022

ملخص:

التنمر المدرسي هو سلوك متكرر ومتعمد ومتعدد الأشكال يقوم به تلميذ أو مجموعة من التلاميذ ضد تلميذ أو جماعة أخرى في المدرسة المتوسطة خاصة فهي مرحلة تغيرات البلوغ والمراهقة والتي تعتبر مرحلة انتقالية ومن أكثر المراحل عرضة للمشاكل والضغوط، ويعد التنمر المدرسي ظاهرة عالمية تستدعي الدراسة والبحث المعمق، و التي ساهم في انتشارها العديد من العوامل كأساليب المعاملة الوالدية وغيرها والذي من عواقبها على الضحية ضعف تقدير الذات، الاكتئاب، الفوبيا المدرسية، تراجع مستوى التحصيل الدراسي أو الرسوب المدرسي، الانتحار.

و يهدف هذا المقال إلى الكشف عن ظاهرة التنمر المدرسي، و ذلك من خلال تعريف التنمر المدرسي ثم توضيح أشكاله و كذا تحديد العوامل التي يمكن أن تؤدي إليه و مختلف الأدوار الاجتماعية التي تدخل في سلوك التنمر المدرسي و كذلك مختلف المقاربات المفسرة له .

الكلمات المفتاحية: التنمر، التنمر المدرسي، المدرسة المتوسطة، المراهقة .

---

* *المؤلف المرسل: حلحيط رانيا*

Résumé: L’harcèlement scolaire est un comportement répétitif, délibéré et multiforme faite par un élève ou d’un groupe d’élèves contre un autre élève ou groupe à l'école ,et plus particulièrement au CEM parce que c'est le stade de la puberté et des changements de l’adolescence, qui est une phase transitoire et l’une des phases les plus vulnérables aux problèmes et aux stress. L’harcèlement scolaire est un phénomène qui nécessite des études et des recherches approfondies sur ses facteurs et son impact sur l'harceleur et surtout sur la victime tel que la mauvaise estime de soi , la dépression, la phobie scolaire, et le suicide.

Cet article vise à révéler le phénomène de l'harcèlement à l’école, en définissant l'harcèlement scolaire , puis en clarifiant ses formes et les facteurs qui peuvent y mener ,et les différents rôles sociaux qui entrent dans le comportement de l'harcèlement scolaire , ainsi que les différentes approches théoriques .

Mots clés: Harcèlement, harcèlement scolaire, collège, adolescence.

مقدمة:

بدأ الاهتمام بدراسة التنمر في السبعينات من القرن الماضي، و أصبح التنمر موضوعا من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في العديد من البلدان، خصوصا في أوساط البيئة المدرسية باعتبار أن بداية نشأة هذا السلوك كانت في المدارس بين الوسط الطلابي لما ينتج في ذلك الوسط من احتكاكات و ممارسات كلامية و عنفية (حاسي و شرارة، 2020، ص65) و قد يأخذ هذا الفعل العدواني (التنمر) أشكال متنوعة و متعددة و بمستويات مختلفة في شدة الإيذاء فهي تشتمل على التنمر الجسدي مثل الإيذاء و الدفع و الضرب أو غيرها أو تنمر لفظي مثل إطلاق الأسماء على الآخرين و التوبيخ و السخرية أو التنمر المعنوي مثل

التجاهل أو جلب أشخاص ما و اختلاق الأكاذيب و غيرها(مدوري، 2021، ص126).

حيث ساهم هذا التنوع في تطور ظاهرة التنمر المدرسي و تفشيها بشكل كبير، الأمر الذي جعله يعد مشكلة و مصدر قلق عالمي نظرا لآثاره السلبية على الضحية كالاكتئاب، القلق، تدني تقدير الذات و الانتحار و غيرها ، كما يعد التنمر المدرسي أيضا من اخطر مظاهر التنمر الأخرى فهو يمكن المتنمر من إلحاق الأذى بشكل متكرر و متعمد بالضحايا و القيام بما يؤذيهم نفسيا و يعيق تعلمهم .

و لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة النظرية تسليط الضوء على هذه الظاهرة و ذلك من خلال تقديم تعاريف و مفاهيم لها بالإضافة إلى التعرف على مختلف أشكاله و كذا الأدوار الاجتماعية التي تدخل فيه و مختلف العوامل المؤدية له ثم التطرق إلى بعض النظريات المفسرة له.

الإطار النظري لمفهوم التنمر:

1.مفهوم التنمر:

التعريف اللغوي:

ورد في لسان العرب لابن منظور في المجلد الخامس، يقال للرجل السيئ الخلق قد تنمر و نمر و نمّر وجهه أي غيره و عبسه و تنمر له أي تغير و تنكر و أوعده، لأن النمر لا تلقاه أبدا إلا متنكرا غضبانا، قال ابن بريء معنى تنمروا تنكروا لعدوهم و أصله من النمر لأنه من أمكن السباع و أخبثها . (حاسي و شرارة، 2020، ص66).

التعريف الاصطلاحي:

يعرف التنمر على أنه إيقاع الأذى على فرد بدنيا أو نفسيا أو عاطفيا أو لفظيا، و يتضمن كذلك التهديد بالأذى البدني أو الجسمي بالسلاح و الابتزاز أو مخالفة الحقوق المدنية أو الاعتداء أو الضرب(بومشطة، 2021، ص155).

و قد أوردت الجمعية الطبية الأمريكية تعريفا شاملا للتنمر باعتباره سلوك عدواني يهدف إلى إحداث ضرر أو ضيق، و يحدث في العلاقة التي فيها خلل في توازن القوى، و من المهم أن نلاحظ أن التنمر، كشكل من أشكال إساءة معاملة الأقران تحدث نتيجة إساءة معاملة الأطفال و العنف المنزلي. (مدوري، 2021، ص129).

و قد عرف الباحث النرويجي دان أولويس التنمر بأنه تعرض شخص بشكل متكرر و على مدار الوقت إلى أفعال سلبية من جانب واحد أو أكثر من الأشخاص الآخرين، كما عرف العمل السلبي بأنه تعمد شخص إصابة و إزعاج راحة شخص آخر من خلال الاتصال الجسدي أو من خلال الكلمات أو بطرائق(حاسي و شرارة، 2020، ص67).

و يعرفه أولويس Olweus بأنه تعرض الطالب مرارا و تكرارا للإيذاء أو لأفعال سلبية من جانب واحد أو أكثر من الطلاب الآخرين(براخلية و سماتي، 2021، ص9).

يتضح لنا أن التنمر هو سلوك يحمل طابع العدوانية تجاه الآخرين، و يكون متعمدا و متكررا و بأنواع متنوعة، يمارس من قبل تلميذ أو مجموعة من التلاميذ على شخص أو أشخاص آخرين بهدف إيذائهم و إزعاجهم.

2.أشكال التنمر:

ينطوي التنمر على مجموعة من السلوكيات العدوانية مثل الضرب و البصق و الإهانة و غيرها و التي يستخدمها المتنمر و نذكر منها:

التنمر اللفظي: هو نوع من أنواع الوشاية أو الاتهامات التي قد تسبب للضحية شتى أنواع الحزن أو الكرب أو الآلام النفسية، و قد يتضمن ذلك ما يلي توجيه كلمات جارحة منتهكة لحرمة الفرد النداء بتسميات غير لائقة، التعليق السلبي الجارح على منظر الثياب .. الخ(حاسي و شرارة، 2020، ص68).

التنمر غير اللفظي: و يشمل تنمر مباشر و غير مباشر:

- التنمر المباشر: النظرات الوقحة، التعابير الوجهية المؤدية، الإيماءات البذيئة.

- التنمر غير المباشر:يضم التجاهل المتعمد، الاستثناء من النشاط، الإقصاء من المجموعة، إرسال رسائل بذيئة مجهولة الصدر للضحية، المراوغة و التلاعب بالعلاقات، تشويه صورة الضحية لدى الآخرين(مدوري، 2021، ص131-132).

- التنمر الجسدي: و يشمل كل ما من شانه إلحاق الأذى الجسدي من الضرب و الركل .. كما يشمل تخريب الممتلكات(عوة و زريف، 2021، ص44).

- التنمر الجنسي: استخدام أسماء جنسية و ينادى بها، أو كلمات قدرة أو لمس أو تهديد بالممارسة(بورحلي و غزال، 2021، ص 1188**).**

- التنمر الالكتروني: و يحدث ذلك عن طريق الاستعمال التكنولوجي لإحدى الوسائل العصرية المتاحة، دون اكتشاف الأمر من قبل الآباء أو السلطات المدرسية لان الشخص المتنمر قد يقدم اسما مستعارا، و هذا التنمر يمكن تسميته بالتنمر المحايد و يأتي في شكل رسائل قصيرة sms - email، صور أو رسائل نصية أو مواقع و كلها تحمل مواصفات مغرضة و مسلية للطرف الآخر(حاسي و شرارة، 2020، ص69).

3.الأدوار الاجتماعية في سلوك التنمر:

هناك 3 أطراف رئيسية في سلوك التنمر هي: الشخص المتنمر و ضحيته و المتفرجون أو المشاهدون لعملية التنمر كطرف ثالث في العملية، بحيث:

المتنمر:

وهو الشخص الرئيسي الذي يقوم بفعل التنمر، إذ يختار ضحاياه بناء على مكنوناته و رغباته الداخلية التي توصله إلى القيام بهذا الفعل، و عادة ما يستخدم معظم المتنمرين خوف الضحية، و هم يسيطرون على الضحية من خلال حالة الخوف التي يضعونه فيها(مدوري، 2021، ص132).

و يصنف إلى نوعين:

- المتنمرون العدوانيون: و هم أكثر شهرة، و لديهم ثقة بأنفسهم، و يميلون إلى الاندفاع والقسوة، و القوة، و العنف، و يعتقدون أن عدوانهم هو الطريقة الوحيدة للحفاظ على دواتهم قوية و حل صراعاتهم.

- المتنمرون السلبيون: و هم الدين يعززون سلوك المتنمرين العدوانيين، و يبدؤون في المشاركة بشكل نشط بعد حدوث التنمر، و نادرا ما يستهلون الأعمال العدوانية بأنفسهم، و هم مخلصون وأوفيا للغاية للمتنمرين(بومشطة، 2021، ص162).

- المتنمر عليه أو الضحية:

و هو الشخص الذي يتعرض، بصورة مستمرة، على مدار فترة من الوقت لبعض السلوكيات السلبية من جانب شخص أو عدة أشخاص(مدوري، 2021، ص133).

و يصنف ضحايا التنمر إلى نوعين:

-الضحايا السلبيون: و هم الغالبية العظمى من ضحايا التنمر، حيث يظهرون مستويات عالية من الخوف و القلق و الحذر، و لا يفعلون شيا و لا يفعلون شيئا يستفز الآخرين، و لا يدافعون عن أنفسهم، و سيميلون للانسحاب و البكاء و الاستسلام.

- الضحايا الاستفزازيون: و هم أقلية مقارنة بالضحايا السلبيين، و هم الضحايا ذوو مزاج حاد، فضوليون، و يظهرون مستوى عالي من القلق، يثأرون لأنفسهم إذا حدث هجوم عليهم(بومشطة، 2021، ص 162).

- المتفرجون أو المشاهدون: و يتميزون باختلاف أفعالهم حول ما يشاهدونه من تنمر، حيث هناك من يميل للمتنمر و يشجعه على فعله أكثر، بينما قد يتدخل آخرون لإيقاف المتنمر، فيما هناك من يريد المساعدة لكنه لا يستطيع ذلك ما يولد لديهم نوعا من الشعور بالذنب، فيما يوجد جماعة أخرى لا تهتم لا بسلوك المتنمر و لا بالضحية.

و يمثل المشاهدون الفئة الثالثة المشاركة في فعل التنمر فهم يشاهدون ولا يشاركون كما يتولد لديهم الشعور بالذنب ناجم عن فشلهم في ردع فعل التنمر عن الضحايا كما لا يستطيعون تمييز الصح من الخطأ(عوة و زريف، 2021، ص 46).

4.العوامل المساهمة في ظهور التنمر المدرسي:

العوامل النفسية: بالنسبة للمتنمر نجد الإحباط، ضعف تقدير الذات، قلة التعاطف مع الآخرين، القلق، العديد من الاضطرابات النفسية الأخرى، أما بالنسبة للضحية فيمكن أن نجد العزلة، اضطرابات التواصل، الخجل.

العوامل الأسرية: و تتمثل في أساليب المعاملة الوالدية السلبية التي تتسم بالعقاب القاسي و نقص الاهتمام و الدفء الأسري و أنماط التفاعل السلبية بين الآباء و الأبناء، و نقص الرقابة عن الأبناء و التفكك الأسري، هذا بالإضافة إلى تشجيع الأسرة لأبنائها على ممارسة سلوك التنمر، في حين أن إتباع أسلوب الحماية الزائدة يجعل من الأبناء ضحايا لتنمر الآخرين عليهم(تبوب و سايحي، 2021، ص250).

العوامل المدرسية: يتم تحديد البيئة المدرسية عادة بالمناخ المدرسي السائد في المدرسة بما يتضمنه أبعاد و جوانب مختلفة مثل البعد العلائقي، في إشارة إلى العلاقات الشخصية سواء بين الأساتذة أو بين الطلاب، أو بين الأساتذة و الطلاب و درجة التماسك بينهم، و يتمثل البعد الآخر في البعد المعرفي العاطفي الذي يشير إلى التصورات و المشاعر اتجاه المدرسة، بالإضافة إلى البعد التنظيمي الذي يشير إلى خصائص المدرسة مثل الحجم(براخلية و سماتي، 2021، ص15) و يحدث التنمر بشكل عام في الأماكن التي يقل فيها الإشراف و الرقابة على سلوك الطلبة مثل الملاعب و دورات المياه، هذا بالإضافة إلى اتساع المدرسة و تعدد مبانيها و اكتظاظ الصفوف و التسيب المدرسي.(تبوب و سايحي، 2021، ص250).

العوامل البيئية: يرى سميث Smith أن من بين العوامل التي تنمي السلوك التنمري و تسهم في تطويره هي العوامل البيئية، مثل رؤية المجتمع للسلوك التنمري بأنه سلوك عابر و غير مهم، و بالتالي يجري التغاضي عنه(براخلية و سماتي، 2021، ص17) كما قد تمارس جماعة الأقران ضغوط على أفرادها لممارسة سلوك التنمر على غيره، أو ممارسة أفعال و تصرفات غير لائقة ليحقق معايير الانتماء لجماعة الأقران . (تبوب و سايحي، 2021، ص250).

5.النظريات المفسرة للتنمر المدرسي:

تعددت التفسيرات التي تناولت موضوع التنمر من حيث الدوافع التي تدفع الشخص إلى القيام بهذا النوع من السلوك و نذكر منها:

- النظرية البيولوجية:

ترى هده النظرية أن العدوان هو سلوك غريزي و الميولات العدوانية هي أساس استجابة غير متعلمة، هي استجابات موروثة يكون الكائن مزود بها عند مجيئه لهدا العالم و صورة الاستجابة يمكن أن تتعدل من الواقع و الممارسة، و حسب التفسير البيولوجي للظاهرة فالتكوين البيولوجي للفرد هو المحدد الرئيسي للسلوك و من رواد هده النظرية "لومبروزو" الذي أكد على أن هناك علاقة وثيقة بين السلوك الاجتماعي و مظهر الجسم، و خاصة سمات الوجه، و قد أكدت دراسات لومبروزو بوجه عام على أن فكرة التكوين الفطري في تفسير السلوك الإجرامي(بن زيان،2020، ص71)

فحسب هذا الاتجاه فإن الإنسان عنيف بطبعه و يتدخل في سلوكه مجموعة من الخصائص البيولوجية و هي التي تؤدي إلى سلوك التنمر بمختلف أشكاله.

- نظرية التحليل النفسي:

اعتبر "فرويد" أن إيذاء الفرد لنفسه أو اعتداءه على الآخرين و تنمره عليهم كلها سلوكات غير متعلمة، و إنما تدفعه إليها عوامل في تكوينه الفسيولوجي، و يرى أن البشر كائنات بيولوجية دافعها الرئيسي هو إشباع حاجات الجسد، فالإنسان مخلوق موجه نحو اللذة، و لقد صنف الغرائز على حسب وظائفها، غرائز الحياة" أهمها الجنس"وغرائز الموت"أهمها العدوان"وهذه الأخيرة هي التي تقع وراء سلوك التنمر حسب فرويد(مدوري و زغدودي،2020، ص20).

و بالتالي ترى النظرية التحليلية أن الإنسان هو كائن عدواني بطبعه و ربطوا العنف بغريزتي الحياة و الموت " إيروس و ثاناتوس " و أن سلوك التنمر هو نتيجة لغريزة الموت أو ثاناتوس .

- نظرية الإحباط .عدوان:

يقدم كل من " دولار" و " ميلر" تفسيرا لسلوك التنمر باعتباره احد أنواع السلوك العدواني من خلال نظريتهما التي قامت على فرض الإحباط.عدوان، حيث اعتبرا أن كل سلوك عدواني هو نتيجة لإحباط، إذن فسلوك التنمر نتيجة طبيعية و حتمية للإحباط الذي يشعر به الإنسان(مدوري،2021، ص 141).

و تؤكد هذه النظرية على أن العدوان دافع غريزي فطري، لكن لا يتحرك بدافع الغريزة كما بينت النظريات السابقة، و إنما يكون كنتيجة لتأثير العوامل الخارجية المحبطة، و لكن مع هذا ليس كل إحباط يؤدي إلى عدوان، و لكن العدوان هو دائما نتيجة لإحباط(مدوري و زغدودي، 2020، ص20).

فحسب أصحاب هذا الاتجاه فإن الإنسان ليس عدوانيا بطبعه و إنما العدوان هو نتيجة للإحباط الذي تعرض إليه بسبب عدم إشباع حاجاته و تحقيق رغباته، و بالتالي فسلوك التنمر هو نتيجة لشعور الفرد بالإحباط.

- نظرية التعلم بالتقليد:

جاءت آراء باندورا في نظريته التعلم بالتقليد إلى أن معظم السلوك العدواني في الغالب هو سلوك متعلم من خلال الملاحظة و التقليد حيث يتعلم الأطفال السلوك العدواني بملاحظة نماذج و أمثلة من السلوك العدواني قدمها أفراد الأسرة و الأصدقاء و الأفراد الراشدون في بيئة الطفل، وهناك عدة مصادر يتعلم من خلالها الطفل بالملاحظة السلوك العدواني كتأثير الأسري، الأقران، النماذج الرمزية المقدمة في وسيلة التلفزيون(وناسي،2017، ص 261).

خاتمة:

يعتبر التنمر المدرسي شكلا من أشكال التفاعل العدواني غير المتوازن و الذي يؤدي إلى العديد من العواقب و خاصة من الجانب النفسي و التي قد تؤدي بدورها إلى الانتحار، لذلك وجب التدخل و الكشف عن ظاهرة التنمر المدرسي و طبيعته و توعية مختلف أفراد المجتمع لمحاولة المساهمة في معالجته و الحد من انتشاره.

قائمة المراجع:

1.بن زيان مليكة(2020)، العنف والمقاربات النظرية المفسرة له، مجلة الخلدونية، المجلد (12)،العدد (02).

2.براخلية عبد الغني و سماتي حاتم(2021)، التنمر المدرسي: مراجعة نظرية لعوامل الخطر و استراتيجيات الوقاية، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد(01)، العدد(02).

3.بورحلي وفاء و غزال الرزاق(2021)، سلوك التنمر السيبيراني بين الأطفال كشكل من أشكال الإستقواء (المسببات، التأثيرات و استراتيجيات المواجهة)، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية، المجلد (06)، العدد (02).

4.بومشطة نوال(2021)، سلوك التنمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي انتقال من العالم الواقعي إلى الفضاء الالكتروني، مجلة تطوير، المجلد (08)، العدد(01).

5.تبوب سامية و سايحي سليمة(2021)، الأسباب المؤدية لسلوك التنمر المدرسي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية من وجهة نظر عينة من المعلمين بولاية جيجل،مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية، المجلد(06)، العدد(03).

6.حاسي مليكة و شرارة حياة(2020)، التنمر: دراسة نظرية في الأبعاد و الممارسات، مجلة الإعلام و المجتمع، المجلد (04)، العدد (01).

7.عوة العفراء سمية و زريف أميرة(2021)، التنمر الالكتروني و أثره على التفاعل الافتراضي في مواقع التواصل الاجتماعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي تبسي، تبسة.
8.مدوري يمينة(2021)، التنمر الالكتروني (مقاربة مفاهمية)، مجلة التكامل في بحوث العلوم الاجتماعية و الرياضية، المجلد (05)، العدد (02).
9.مدوري يمينة و سارة زغدودي(2020)، التنمر الالكتروني -الشكل الحديث للتنمر -، مجلة ضياء للبحوث النفسية و التربوية، العدد التجريبي.
10.وناسي سهام(2017)، العنف الأشكال و العوامل و النظريات المفسرة له، مجلة آفاق العلوم، العدد (09).

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 123-145

أهمية الصحة النفسية والتكيف المهني للعامل.

The importance of mental health and occupational adjustment for the worker.

عماد الدين مهمل*

مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة/ جامعة محمد خيضر *بسكرة/ الجزائر*

ياسمينة مخلوف**

مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة/ جامعة محمد خيضر *بسكرة/ الجزائر*

تاريخ الإرسال:2022/10/31 تاريخ القبول: 2022/11/09

ملخص: تشكل الضغوط النفسية محور اهتمام كبير من علماء النفس، لكونها أصبحت عاملا يفرض نفسه في جل المشكلات النفسية، فمن ناحية الأحداث والمثيرات الضاغطة، التي تعصف بكيان الفرد من كل صوب، يمكن القول بأنه عصر الضغوط، أما إذا نظرنا من خلال النتائج التي تلم بالإنسان ويعاني منها جراء التغيرات والأحداث يمكن القول إنه عصر القلق، ولأن بيئة العمل هي البيت الثاني للفرد والذي بدوره يحتاج إلى مستوى مقبول من درجة توافقه المهني لكي يؤدي مهامه بشكل مستمر.

يأتي هذا البحث لكي يتطرق إلى أهمية شعور الفرد العامل بالصحة النفسية والتكيف النفسي ومدى انعكاس ذلك على أداء مهامه.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية، الصحة النفسية، العامل، التكيف المهني.

---

* *المؤلف المرسل: عماد الدين مهمل*

** *البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني:* yasmina.makhlouf@univ-biskra.dz

Abstract: psychological pressures are the focus of attention of many psychologists, since they have become a factor that imposes itself on most psychological problems.
This research comes to address the importance of the individual working feeling of psychological health and adjustment, and the extent to which this affects the performance of his tasks.
Key words: psychological stress, mental health, the worker, professional adaptation.

مقدمة:

العمل من العوامل الهامة التي لها دورها وتأثيرها على صحة الفرد النفسية وعلى تكيفه الشخصي والمهني، لما لهذا العمل من أهمية بالنسبة له، فالعمل مصدر لقمة العيش فهو يجعل الفرد مطمئنا على مصدر قوته وإشباع حاجاته مما سيؤدي به إلى تحقيق تكيفه بجميع محدداته، والعمل يشعر العامل بقيمته ويؤكد ذلك ويحدد مكانته الاجتماعية في المجتمع، ولما كان للعمل كل هذه الأهمية بالنسبة للفرد فإن نجاحه فيه من العوامل التي تدعم صحته النفسية وتكيفه المهني بالدرجة الأكبر، لما يحققه هذا النجاح من استقرار نفسي، وسلامة نفسية ورضا وسعادة، حيث يتوقف نجاح العامل على عوامل عدة منها تحقيقه للتكيف المناسب مع محيطه المهني، يعتبر التكيف المهني مجالا من مجالات التكيف الاجتماعي وقد حظي هو الآخر بدراسات متعددة وذلك لأهميته البالغة في حياة الفرد خصوصا المهنية منها، إذ يعد مؤشرا للنجاح في أي مهنة، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن مهنته، والعكس صحيح.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد في المجتمع بإنشاء المصانع إلا أن الاهتمامات كانت متباينة في التوصل إلى مزيد من الفهم للعوامل المؤثرة على العاملين فيها، ففي مقابل تشييد وبناء هذه المصانع فانه لابد من دراسة دور بعض المتغيرات المتصلة بالعاملين فيها، وما تتضمنه هذه المتغيرات بمستوياتها المختلفة وتأثيراتها.

نسعى من خلال بحثنا هذا إلى معرفة ماهية التكيف المهني وما هي أهم مظاهره، بالإضافة إلى التعرف إلى تقسيماته، وأهميته بالنسبة للعمال والعوامل السيكولوجية المؤثرة فيه، كما تناولنا مظاهر سوء التوافق وما هي الإجراءات الوقائية التي يجب أخذها بعين الاعتبار لضمان إنتاج أفضل وجودة أضمن في ميدان المهنة.

1. أهمية البحث:

- تظهر أهمية البحث في معرفة كيفية تأثير الصحة النفسية على أداء العاملين في مؤسسة العمل.

- يكتسب البحث أهميته باختلاف الدور الكبير الذي تشغله الصحة النفسية في ميدان العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي وإنتاجية العمل.

- تكمن أهميته بما يقدمه هذا البحث من إضافة جديدة في موضوعه في مجال علم النفس الصناعي والعمل والتنظيم.

-الاستفادة من نتائج البحث والتي تساعد على معرفة القائمين على شؤون إدارة الموارد البشرية في أهمية توفير الجو المناسب للعامل بهدف تحسين المستوى وتحقيق التكيف المهني.

2. أهداف البحث:

-التعريف بالصحة النفسية للعمال ومدى تأثيرها على الأداء والوظيفي.
-توضيح مدى أهمية الصحة النفسية للعمال في ميدان العمل والمهنة.
-إيجاد العوامل المؤثرة على الصحة النفسية للعمال.

3. تعريف الصحة النفسية:

ليس من السهولة بمكان وضع تعريف محدد للصحة النفسية لان ذلك يتطلب تحديد ماهية النفس فالصحة النفسية تكوين فرضي يمكن التعرف عليه من خلال بعض الظواهر الإنسانية التي تخص سلوك الإنسان وشخصيته، ولقد تعددت وتنوعت تعريفات العلماء والباحثين في الصحة النفسية فما من نظرية أو مذهب أو مدرسة في علم النفس إلا وافترض تعريفا في الصحة النفسية، ويمكن إجمال التعريفات المقترحة للصحة النفسية في:

1.3 تعريفات رواد علم النفس:

أ-التحليل النفسي:

تركز هذه النظرية على الخبرات في مرحلة الطفولة مؤلفها "سيجموند فرويد" في بداية التحليل النفسي كان مفهوم الصحة النفسية يعرف باعتباره نقيضا للمرض فكان مجرد غياب الأعراض ثم أصبح يعني غياب أنواع الصرع اللاشعوري المعطلة لإمكانات الفرد في قطاعي الإنجاز والحب الناضج بحيث يمكن تعريف الصحة النفسية بحسب فرويد على أنها القدرة على الحب والعمل والاستمتاع بالعمل الخلاق فالصحة النفسية وفقا للتحليل النفسي ليس نفيا أو إلغاء لما هو طفلي أو لا شعوري وليس امتثالا لواقع جامد، بل هو تفاعل دينامي خلاق بين هذه المكونات جميعها، ويعرف فرويد الصحة النفسية بقوله أينما يتواجد الهو تتواجد الأنا، وتحرص هذه النظرية على متطلبات الواقع الاجتماعي الذي يعمل على التوافق بين عناصر الشخصية الثلاثة الهو والانا و الأنا الأعلى. (شحاتة، 2010، ص42-48)

ب-الاتجاه السلوكي:

من رواده "ثورندايك"، "واطسون"،" بافلوف"، وسنكر تعرف المدرسة السلوكية الصحة النفسية بان يأتي الفرد بالسلوك المناسب في كل موقف حسب ما تحدده الثقافة والبيئة التي يعيش في كنفها، فالمحك المستخدم هنا للحكم على صحة الفرد النفسية محك اجتماعي، فالسلوكية تعتبر البيئة المنزلة الأولى كما اعتبرها من أهم العوامل التي تعمل على تكوين الشخصية. (عبد الغفار، 2001، ص 33)

ج-الاتجاه الإنساني:

ويعد كل من "كارل روجرز" و "أبراهام ماسلو" من أشهر رواد هذا الاتجاه فالصحة النفسية كما يراها هي تحقيق الذات ويذهب "ماسلو" إلى أن صاحب الشخصية السوية يتميز بخصائص معينة بالقياس إلى غير السوي، ويعتقد انه إذا اقتصرت دراسة الأخصائيين النفسانيين على العجزة والعصابين ومتخلفي النمو فإنهم بالضرورة سيقدمون علما عاجزا، ولكي يكون نمو علم الإنسان أكثر اكتمالا وشمولا يصبح حتما على علماء النفس دراسة الذين حققوا إمكاناتهم إلى أقصى مداها حيث قام "ماسلو" بدراسة مجموعة من الأشخاص حققوا ذواتهم فقد اختار الطريقة المباشرة فدرس الأصحاء من الناس الذين تتجلى وحدة شخصياتهم وكليتها بوضوح أكثر بوصفهم أشخاصا حققوا ذواتهم. (أبو نجيلة، 2001، ص 23-25)

خلاصة القول أن تعريفات أصحاب المدارس المختلفة لا تتعارض فيما بينها من حيث تعريفها للصحة النفسية ولا تتعارض أيضا مع التعريفات العامة والقاسم المشترك الذي يجمع بين هذه التعريفات جميعا من الناحية العملية يبدو في الاتفاق على ثلاث نقاط رئيسة هي :أن الصحة النفسية ليست مرادفا للاطمئنان أو سلامة العقل وهي ليست غياب الصراعات الانفعالية والوجدانية، ولا تعني أيضا التكيف والتوافق بمعنى المسايرة والتمسك بالتقاليد، ولكن الخلاف الحاد ينشب إذا انتقل الحديث والنقاش من تعريف الصحة النفسية والشخصية السوية إلى ديناميتها والمحددات الفاعلة.

4. تعريف التكيف المهني :Vocational Adjustment

يعرفه عباس محمد عوض بأنه: "عملية دينامية مستمرة يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية والمحافظة على هذا التلاؤم. (عوض، 1987، ص 11)

ويعرفه أحمد محمد عبد الخالق بأنه: يشير إلى الانسجام بين العامل وعمله أيا ما كان هذا العمل ويتحقق ذلك بعدة طرق أهمها حسن اختيار المهنة الملائمة والتدريب على أدائها بشكل جيد، وتقبلها بقبول حسن، ورضا الفرد عنها والاقتناع بها ومحاولة الابتكار فيها مع علاقات إنسانية مرضية مع الزملاء والرؤساء. (عبد الخالق، 1997، ص 11)

وقد عرفه "سكوت" " SCOTT " "بأنه: توافق الفرد في عمله، فهو يشمل توافقه مع مختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه مع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه مع خصائصه الذاتية وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه ومع زملائه، كذلك مع قدراته الخاصة ومع ميوله ومع مزاجه. (عثمان، 2006، ص 91)

5. تقسيم التكيف المهني:

قامت جامعة " مينسوتا " MINNESOTA بإصدار كتاب عن التكيف المهني قام بإعداده مجموعة من الأساتذة بها، حيث قاموا بتقسيم التكيف المهني إلى:

-الرضا عن العمل.

-الروح المعنوية.

- اتجاهات العمل و دوافعهم.

- المحكات السلوكية و الصلاحية للمهنة.

وتتلخص بحوث هذه الجامعة فيما يلي:

1- يمكن الاستدلال على التكيف المهني من عاملين : الرضا و الإرضاء :

حيث يتضمن الرضا:

- تقبل العمل بشكل عام.

- تقبل العامل للظروف البيئية بالعمل.

- تقبل العامل لطريقة الإشراف.

- تقبل العامل لطرق التسيير و الإدارة.

- رضا العامل عن الأجر و عن ساعات العمل.

- تقبل العامل لنوع العمل و أهميته و كفايته.

ويتضمن الإرضاء: تلك الطريقة التي يقدر الرؤساء من خلالها العامل والتي يعبر عنها سلبيا بما يلي:

-التغيب عن العمل.

-التأخر عن مواعيد العمل.

-الحوادث التي يقع فيها و التي تقع منه.

-عدم استقراره في العمل.

والتي يعبر عنها إيجابيا بتوافق قدراته ومهاراته مع مطالب العمل ومقتضياته. (مكناسي، 2007، ص 59)

2-الفروق بين الأفراد، لها دلالة وأهمية، بمعنى أنه يتم قياس توافق الفرد مقارنة بزملائه الذين يعملون معه.

3- يحدث التكيف المهني بعد مرور فترة معينة يقضيها الفرد في بيئة العمل فالفترة التي يقضيها الفرد في عمله تكون في مجموعها الفترة التي تستغرقها عملية التوافق ويلاحظ أن الرضا والإرضاء قد تتفاوت بالنسبة للفرد الواحد مع مرور الأيام

فصور التغير التي تطرأ على نوع الحاجات المراد إشباعها والإرضاء من أهم محاور التوافق.

4-عملية التكيف المهني تختلف من مهنة إلى أخرى فالمحكات ذات الدلالة تختلف من مهنة إلى أخرى كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المهنة نفسها من جهة أخرى.

5-يتأثر التكيف المهني بعوامل السن والجنس، المستوى التعليمي، التدريب ونمط الشخصية، نمط التسيير السائد في المنظمة والتوافق خارج نطاق العمل والحالة الاجتماعية ولذا فإنه يبدو من المعقول أن درجة الإشباع والإرضاء تعكس درجات مختلفة من التكيف المهني بالنسبة للسن، الجنس، المستوى التعليمي التدريب لذا يجب أن نضع في الاعتبار هذه النواحي حتى نحكم على وجود توافق مهني أو عدم وجوده.

6- يمكن فهم اتجاهات العمال في نطاق علاقاتهم بالمحكمات السلوكية و الحوادث.

7-العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل هي: الأجر، الزملاء في العمل، الشعور بالأمن، تقدير الذات تحقيق الذات إتاحة الفرص للترقية والعدالة. (مكناسي، 2007، ص 60)

6. مظاهر الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف مع المهنة عند الفرد:

تظهر الصحة النفسية للفرد في التناسق بين العمليات النفسية المختلفة، وهي تؤدي عملها ضمن وحدة الشخصية ليتم التكيف بين الفرد من جهة، وبين العالم الخارجي من جهة أخرى بهدف تحقيق السعادة لكل من الفرد والمجتمع فالفرد السوي ذو التكيف السليم يعرف واقعه ويدرك قدراته، ويتقبل ما يحمله تكوينه الشخصي أما الشخص غير المتكيف فهو غير متقبل لذاته وللآخرين، وغير متكيف في مجال العمل.

إن الفرد الذي يرضى عن مهنته ويسعى إلى تطويرها ضمن إمكاناته المتاحة وقدراته وواقعه يقف من نفسه موقفا سليما وإيجابيا، ويشعر بأهمية ذاته ومهنته مما يجعله يشعر بالأمن والاستقرار والسعادة ومن مظاهر صحة الفرد النفسية تكامل شخصيته في مواجه الظروف المحيطة، ويتضمن ذلك التكامل والتوافق والانسجام بين الحاجات الشخصية وبين السلوك المتجه نحو الهدف ويعتبر التوازن الانفعالي من مظاهر الصحة النفسية عند الفرد فالفرد السوي يمكنه السيطرة على انفعالاته

المختلفة والتعبير عنها بما يمليه عليه الواقع فلا يضطرب أو ينهار أمام المشاكل التي تواجهه، ويعتبر ثبات اتجاه الفرد وعدم تردده وإيمانه بمبادئه والتزامه الواعي بواجباته وأهدافه التي يؤمن بها وبوسائل تحقيقها المشروعة، من مظاهر الصحة النفسية للفرد مستوى تكيفه اجتماعيا وقدرته على إقامة التوازن بين حاجاته الشخصية والمعايير الاجتماعية السائدة، وتعاونه مع أفراد مجتمعه من اجل تحقيق الأهداف التي ترفع من قيمة المجتمع، وتبادل أفكاره مع أبناء مجتمعه وتقبله للنقد وعدم إحساسه بالنقص من مظاهر الصحة النفسية عنده. (جودت و العزة، 2014، ص 233)

7. علاقة مظاهر الصحة النفسية عند الفرد بتكيفه المهني:

إن النجاح في مهنة ما وتكيف الفرد معها تكيفا إيجابيا يشترط امتلاك الشخص منذ البدء مستوى مقبول من الصحة النفسية، فاختلال الصحة النفسية في مظهر ما من مظاهرها إضافة لتأثيراتها السلبية على الفرد فان ذلك لا يؤدي إلى تكيفه مع المهنة أما إذا كان الفرد يتمتع بصحة نفسية جيدة فان ذلك ينعكس على عمله في المجالات التالية:

1.7 الرضا عن المهنة: إن الفرد الراضي عن مهنته يقتنع بها ويسعى إلى تطويرها والنمو فيها، ويحتفظ بحريته في الاختيار من البدائل المتاحة، وتحمل المسؤولية اختياره.

2.7 الالتزام بالمهنة: يسعى الفرد إلى الاستقرار في عمله والالتزام به، ويحاول أقصى جهوده للنجاح ويسعى لتطوير كل ما أمكن ذلك مراعيا قدراته وإمكاناته.

3.7 الاهتمام: يهتم الشخص المتمتع بالصحة النفسية بعمله والقيام به خير قيام ولا يهمل فيه ولا يشعر نحوه بالملل وعلى العكس يشعر نحوه بالرضا.

4.7 الإنتاج: أن الشخص السوي أكثر قدرة على الإنتاج من غيره، لأنه يفهم ويدرك أهمية ذلك في تحقيق ذاته وشعوره بالرضا فهو يعطي ويربح بمعقولية ويخلص في عمله، فإذا استطاع الفرد أن يحقق المعايير الأربعة السابقة كان متكيفا مع مهنته، وكان يتمتع بمظاهر الصحة النفسية. (جودت و العزة، 2014، ص 234)

8.أهمية الصحة النفسية للعامل:

الصحة النفسية للعامل لا تقل خطرا ولا أهمية عن الأمراض الجسمية فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل وعلى مقدار تعرضه لحوادث العمل وإصابته، وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال، والعمل على حل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم وإلزامهم بالقيام بواجباتهم الوظيفية حتى لا ينقلب الحال إلى المغالاة في المطالبة بالحقوق العمالية أو الفوضى والتسيب والعمل على محاربة العادات السيئة كإدمان الخمور والمخدرات والسهر والمقامرة والمعروف إن الإصابة بأي من الأمراض النفسية أو العقلية أو الانحرافات السلوكية يضاعف من خطر الأمراض المهنية ويزيد من خطورتها ويحتاج العمل إلى ضرورة توفير الرعاية النفسية للتخلص من الشعور بالتعب والملل، وقد تؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق والتوتر، حين تلاحقه الإدارة مطالبة إياه بزيادة إنتاجه بما يفوق طاقته فيشعر بالتوتر. (بن الشيخ و بالزين، 2014، ص 28)

9.مظاهر التكيف المهني:

1.9 الرضا عن المؤسسة:

لما كان بعد المؤسسة يتضمن ظروف العمل فيها، إلى جانب صفاتها العامة الأخرى فإن التكيف بالنسبة لبعد المؤسسة يشمل مظهرين وهما: الرضا عن العمل في المؤسسة ثم الرضا عن صفاتها العامة بينما يتضمن عدم التكيف مع البعد المذكور مظهرين رئيسين أيضا وهما: عدم الرضا عن المؤسسة عامة وعدم الرضا عن ظروف العمل فيها، وغير خاف ما تسعى إليه الدولة الوطنية الديمقراطية، بكل جهدها لرفع مستوى مؤسساتها الاقتصادية والاجتماعية الثقافية تماشيا مع خطط التنمية والبرمجية الهادفة لتطور المجتمع مما يستوجب على السلطة القائمة، أن تزيد من فعاليتها الإشرافية والرقابة لسير المؤسسة، سواء من ناحية ظروف العمل السائدة فيها، أو صفاتها العامة حتى تتمكن من تتلافي بعض النقائص في جوانبها وهذا يتطلب من الدولة أن تفسح المجال للمشاركة الفعلية للعمال ومساهمتهم في تطوير المؤسسة وتحسين ظروف العمل حتى تصبح أغلبية العمال الساحقة متكيفة مع العمل في المؤسسة، أو مع تعاملها مع الآلية والإنتاجية، ولذلك فالأسلوب الديمقراطي التعاوني بين العمال والإدارة والمشاركة الفعلية لمجموعة العاملين بالمؤسسة كفيل بتطويرها، ليس فقط من الناحية الإنتاجية، وإنما أيضا من ناحية ظروفها ونظامها العملي.

2.9 الرضا عن الإدارة والإشراف:

لما كان مظهر الرضا عن الإدارة يتضمن التعاون مع أعضائها وتنفيذ تعليماتها دون مقاومة فإن هذه تعتبر أبرز المظاهر التكيفية لهذا المتغير بينما يعتبر مقاومة تعليمات الإدارة ورفض التعاون معها المظهر البارز لعدم التكيف ولهذا ينبغي على الإدارة أن توسع مهامها، وذلك بعلاقتها المباشرة مع العمال لمعرفة احتياجاتهم ومتطلباتهم وتظلماتهم أي ينبغي على الإدارة أن تنتهج الأسلوب الديمقراطي، بتعاملها مع كافة العاملين بالمؤسسة، وتزويدهم بكل التغيرات والتطورات التي تحصل داخل المؤسسة وذلك بفسح المجال لكل العمال للمشاركة الفعلية في تطوير المؤسسة وتفهم كل مشاكلها. وهذا بدوره يعكس عملية الإنتاج الفعلي والتكيف، سواء مع العمال أنفسهم أو مع الإدارة.

3.9 الرضا عن الأجر:

لا يخفى ما للأجر من تأثير واضح على تكيف العمال، باعتباره الدلالة النفسية والاجتماعية فالأجر يعتبر وسيلة لإشباع الحاجات المادية بنوع خاص بالإضافة إلى تحقيق هدف كسب المعيشة. (شحاتة، 2010، ص 165)

إن تحقيق رفع المستوى المادي للعمال، بإشباع رغباتهم، وفق احتياجاتهم الاقتصادية، يؤدي إلى إقناعهم بعدالة تصرفات الإدارة وأنها تخدم الصالح العام والأفراد، ويتأثر ذلك بتوعية العمال وشرح القوانين والتشريعات العمالية الخاصة بدفع الأجور وإشراكهم في إصدارهم، بحيث تتناسب مع الالتزامات الاقتصادية وتعديلها تماشيا مع تكاليف المعيشة وأسعار السوق، والعمل على إيجاد طرق سليمة لرفع الأجور تعتمد على القيم الخلقية التي يقرها المجتمع.

4.9 الرضا عن محتوى العمل:

لجعل عملية التكيف تأخذ مفعولها لدى العمال بشكل طبيعي، وبالتالي صهر العمال في وحدة متجانسة ومتلائمة مع محتوى العمل، ينبغي أن يتصف العمل قبل كل شيء بطابع إنساني وذلك بإضفاء العوامل الإنسانية المعنوية على العمال داخل المؤسسة إلى جانب توفير الشروط اللازمة والضرورية للمؤسسة، مع تحديثها بالآلات العلمية والتقنية المتطورة.

إن إدخال التقنية الحديثة على العمل ، يساعد بالدرجة الأولى على تخفيف الجهد والتعب عن العامل، ويكون له عونا للقيام بعمله بطريقة سهلة، تجنبه الأخطار والحوادث بالإضافة إلى ذلك تساعد الآلية الحديثة في زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، مما يلبي حاجات الأفراد والمجتمع من جهة ثانية، كما أن تنظيم العمل في فترات معينة ومحددة تهيئ العامل لعدم الشعور بالروتين والتكرار والسأم فضلا عن منح فترات استراحة متقطعة، مع تأمين وسائل الترفيه داخل المصنع وكل هذه العوامل لابد أن تضفي على محتوى العمل طابعا جديدا إنسانيا، باعتبارها عوامل جذب لكافة العمال نحو التكيف الملائم مع كل ما يقومون به.

5.9 الرضا عن التكوين المهني:

يولي علم النفس العمل اهتماما بالغا للتكوين ووسائله فيعتبره وسيلة من وسائل تنمية المهارات الفنية والإنسانية من أجل رفع توافق العامل لعمله وتسهيل تكيفه لمحيط العمل وتزداد أهمية التكوين كاستثمار أصيل بالنسبة للدول النامية التي تواجه مشكل التصنيع الكاسح والمتزايد. (شحاتة، 2010، ص 166)

6.9 المصاحبات النفسية والاجتماعية للعمل:

يتوقف التحكم في التكنولوجيا على العامل المؤهل الأمر الذي يتطلب الاهتمام بتحسين ظروفه والرفع من مستواه الفني، وحل مشاكله النفسية والاجتماعية، وتلبية مطالبه والعمل على تفادي ما يترتب عن التغير التكنولوجي من صراعات داخلية أساسها صراع القيم، الذي يهدد بناء الشخصية بالضيق والتوتر، قد يتحول إلى حنق وغيظ، مما يتسبب في خلق شخصية انهزامية، في حاله سخط وبغض، ضد الجماعة والظروف المسببة لذلك فيلتجئ الفرد إلى إنكار وجوده، بالاعتماد على الكبت الداخلي أو التفجر التلقائي ضد الموقف، في صورة جنون من الغضب، أو ثورة عارمة، للإطاحة بمن انتهك ثقافته، تلك الثقافة الداخلية التي لم تحقق له التكيف المطلوب لتناقض متطلباتها مع مطامحه.

تمتلك الدول النامية إمكانية مادية وبشرية تخولها لترشيد استغلال الموارد المتاحة، وذلك بتكوين قاعدة عملية تكنولوجية مبدعة وملائمة، ترتبط بالدراسة العلمية المهنية، لاستيعاب التكنولوجيا المستوردة والتكيف معها خاصة وأن سوء التكيف مع المهن والأعمال والتنظيمات الإنتاجية التي يعاني العامل منها نتيجة عوامل مختلفة، قد تعقد أساليب العمل في نظام الإنتاج، وتظهر آثاره في التوتر

والقلق النفسي وعدم الاتزان الانفعالي، لدرجة الإصابة بالأمراض النفسية لذلك كان لزاما الاعتناء بميول وقدرات واستعداد العامل، ممارسة بعض المهن والأعمال، فقد أثبتت نتائج الدراسات السابقة أن العامل غير المتكيف يعاني اضطرابا وقلقا وضيقا، وبالتالي استياء خانقا، مما يؤدي به إلى عدم التحكم في الآلات والموارد ويشكل بالتالي خطرا على نفسه وعلى المؤسسة، ويمكن اعتبار التعاسة الشخصية سببا لانخفاض الكفاية الإنتاجية وقلة النفع في ميدان العمل بالإضافة إلى ما تتعرض إليه الهياكل التنظيمية من تغيرات عبر الأزمنة، بصورة غير متناسقة فبينما تتجدد الأساليب والطرق التقنية بسرعة ملحوظة تبقى الجوانب النفسية والسلوكية ساكنة وقد يواجه ذلك التغير بالمقاومة والاعتباط، ينعكس على الإنتاج ويقيده، مما يطرح ضرورة الاهتمام بالمحافظة على التوازن الداخلي لأجزاء التنظيم، بتوفير وسائل الاتصال، وإجراء الحوار بين مختلف عناصر التنظيم للتعرف على أهداف ورأي كل طرف، وذلك للتوصل إلى حل يرضي الجميع، وإن كان الكثير من المصاحبات النفسية والاجتماعية السلبية، تشكل عائقا لتحقيق العمل الصناعي فإن المشاكل الاجتماعية ومنها نزوح الريفيين نحو المدن، وانعدام المساكن الصحية والخدمات والتأمين الاجتماعي وما يترتب عن ذللك من ارتقاء معدلات جنوح الأحداث والجرائم والطلاق واختلال الأمن، وانتشار حالة عدم التجانس والتعقيد في العلاقات الإنسانية الاجتماعية، فضلا عن الأمراض النفسية ومنها: الشلل في التصرف والتوتر والإحباط وفقدان احترام الذات والسلوك العدواني والصراع والنكوص والإذعان والسأم والكآبة والاغتراب وغيرها. (شحاتة، 2010، ص 167-168)

10. التكيف في الصناعة والإنتاج:

هناك علاقة واضحة بين قدرة الفرد على التكيف وما يتركه العمل من انعكاسات، فلا شك أن الفشل أو الإحباط في العمل قد يودي إلى اضطراب الاتزان النفسي.

ولكي نحدد إلى أي مدي يؤثر العمل على تكيف العامل وعلى اتزانه النفسي لابد أن نطرح الأسئلة التالية: متي نستطيع أن نقتصر القول بأن موقف الشخص في العمل يعتبر سببا في اضطراب سلوكه في العمل؟ وعادة ما يميل أخصائي العلاج النفسي بعكس الأخصائي الصناعي إلى اهتمام بتاريخ الحياة السابقة أي بعيدا عن

العمل واعتبار الصراع في العمل عرضا من أعراض التكيف الغير السليم نتيجة لسوء التكيف المبكر العميق.

ونستطيع الإجابة عن الأسئلة السابقة إذا تذكرنا أن السلوك الإنساني في العمل أو بعيد عنه ينبع من شخصيته ولهذا لابد من اعتبارها صور متكررة لنمط من السلوك يعمل في مواقف مختلفة وعلى هذا فان كان الاضطراب السلوكي في العمل فليس لنا أن نرد أسبابه كلية إلى العمل.

إن هذه الأسباب أعمق وواسع من ذلك كما أنها لن تكون أعراض ترتبط بعمل فقط دون سواه من مواقف يتعرض لها العامل في حياته اليومية، كاختيار غير موفق لمهنة لها أثر كبير على تكيف الفرد لذا يجب أن يكون عمل الإنسان يتماشى مع استعداداته وقدراته واتجاهاته النفسية حتى يكون عاملا فعالا في تكيفه النفسي، ويحدث سوء التكيف عندما يكون العمل اعلى من مستوى الذي يستطيع أن يحققه الفرد ولا يمكنه أن يتوافق معه فيصبح تحت ضغط والتوتر.

وهنا تبدأ أهمية التوجيه المهني والاختيار المهني من جهة والهندسة البشرية من جهة أخرى وفي ضوء ذلك يتحقق للفرد تكيف مع حياته المهنية وهذا التكيف لا يحقق فوائد اقتصادية للمؤسسات الإنتاجية فحسب، وإنما يعود أيضا بفائدة كبيرة في تحسين العلاقات الإنسانية وتكوين شخصيات صالحة متعاونة تنعم بالرضا وراحة البال.

وهكذا فان العمل يعتبر أساسا قويا من أسس التكيف النفسي. ويعبر عن ذلك "أندريه موروا" في كتابه "فن الحياة" أن العمل نشاط ينقذ الإنسان من نفسه والكسل يجعله فريسة للأسف الذي لا ينفع وللخيالات المنطوية على المخاطر والحسد والبغضاء. (فهمي، 1978، ص 185)

وفي ضوء هذه الأهمية التي يلعبها العمل والحياة المهنية في التكيف فإننا نوجزها في الأبعاد التالية:

1.10 البعد الذاتي:

يقتضي التكيف المهني دراسة كل فرد دراسة وافية شاملة: ويقصد بها تقدير ما لديه من قدرات وسمات مختلفة، جسمية وحركية مع مراعاة ما لديه من ميول، الذي يعرف بانه استجابة الفرد استجابة إيجابية أو سلبية نحو شخص أو فكرة معينة وان

هذه الاستجابة تصبغ بالصبغة الوجدانية وان اختيارات الميول تعطينا معلومات لا نحصل عليها من اختبارات القدرات فهي تشير إلى ما يريد أن يقوم به الشخص.

2.10 الاستعدادات والقدرات العقلية:

يقوم النجاح في دراسة أي عمل على أساس استعدادات الفرد وقدراته لمتابعة دراسة ما أو القيام بعمل من الأعمال.

3.10 البعد المتعلق بالعمل نفسه (الظروف الفيزيقية للعمل):

تتوقف كفاية العامل الإنتاجية على عدة عوامل داخلية وخارجية، من العوامل الداخلية القدرات والاستعدادات سمات الشخصية وقوة دوافعه وخبرته، ومن العوامل الخارجية الظروف الفيزيقية والظروف الاجتماعية التي تحيط به في عمله ومن الظروف الفيزيقية الهامة نذكر الإضاءة والتهوية كما يمكن القول إن الظروف الفيزيقية السيئة لا تودي بذاتها إلى خفض الإنتاج والروح المعنوية للعمال كما أن ظروف الجيدة لا تودي بذاتها إلى رفع الإنتاج إنما هو الجو السيكولوجي.

4.10 العلاقات الإنسانية والروح المعنوية:

تعتبر علاقات الإنسانية عنصر أساسي في عملية الإنتاج لان الإنتاج يتحدد وفق معنويات العمال وتحمسهم للعمل ورضاهم عن عملهم وعن الإدارة التي تشرف عليهم.

5.10 الروح المعنوية:

إن رفع الروح المعنوية بين العمال يودي إلى توافقهم في عملهم والى تعاونهم مع أقرانهم على النهوض بعملية الإنتاج كما ونوعا، ويقصد بروح المعنوية في العمل ذلك الاستعداد الوجداني الذي يساعد العامل على زيادة الإنتاج، ومن العوامل رفع المعنوية في للعمال ما يلي:

-أن يشعر العامل بان جهوده موضع تقدير.

-أن يشعر العامل بأهداف العامة للشركة. (فهمي، 1978، ص 186)

-أن يشعر العامل بقيمته كانسان أولا وقبل كل شيء وان العمل شرف وحق وواجب.

-أن يشعر العامل بقيمة الشركة التي يعمل فيها.

وأخيرا يمكن القول بان الروح المعنوية إنما هي مجموعة من الاتجاهات والقيم نحو العمل والعلاقات الإنسانية بين العاملين تودي إلى التحمس للعمل ومحاولة التغلب على الصعوبات التي تواجه الإنسان في مجال مهنته والى رغبة في زيادة الإنتاج. (فهمي، 1978، ص 186)

11. العوامل السيكولوجية المؤثرة في التكيف المهني:

هناك العديد من العوامل المختلفة التي تؤثر في توافق الأفراد مع المهام التي يتولون القيام بها والظروف التي يشتغلون فيها، ويمكن الإشارة إلى البعض من هذه العوامل في النقاط التالية:

1.11 الاقتناع بجدوى العمل:

يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل والفوائد المرجوة منه، من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، وذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته، إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

2.11 وضوح المهمة:

من المفروض أن يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسة مهمة محددة يقوم بها من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة التي ينتمي إليها وذلك لأن عدم تحديد مهام الأفراد داخل المؤسسة وتوضيحها بدقة كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات وإمكانية حدوث اضطراب في سير الأعمال.

3.11 تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية:

تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم وتصرفاتهم أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض وأثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية وكذا اختلاف البيئات والمجتمعات.

4.11 تطابق طبيعة العمل مع شخصية الفرد:

من المعلوم أن لكل فرد شخصية تميزه عن الآخرين، وتعتبر الخصائص النفسية والسمات والصفات المميزة لشخصية الفرد من العوامل الأساسية التي تتحكم في عملية توافقه مع العمل المنوط به، ومع الوسط المادي والاجتماعي الذي يعمل فيه.

5.11 تطابق طبيعة العمل مع مؤهلات الفرد الفنية:

تتمثل مؤهلات الفرد الفنية فيما لديه من خبرات ومعارف وكفاءات فنية تمكنه من تنفيذ عمل معين بإتقان وتعتبر المؤهلات الفنية للأفراد، بالإضافة إلى قدراتهم الجسمية والذهنية من المعايير الأساسية التي تعهد المهام الوظيفية إليهم على أساسها داخل المؤسسات. (بوعطيط، 2007، ص 98)

6.11 وحدة التعليمات:

تتمثل التعليمات فيما يصدره المشرفون على تسيير المؤسسات من أوامر وقرارات بهدف توجيه نشاطات المستخدمين المكلفين بتنفيذ الأعمال داخل المؤسسة، وتحديد كيفية أدائهم لمهامهم، وعلى هذا الأساس تعتبر وحدة التعليمات من العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد وتوافقهم مع مهامهم داخل المؤسسات فإذا كانت مصادر التعليمات الموجهة إلى المستخدمين متعددة ومتناقضة، فإن ذلك من شأنه أن يضع المستخدم المرؤوس في حالة حيرة وارتباك اتجاه عمله واتجاه رؤسائه.

7.11 نجاح المؤسسة:

يقصد بنجاح المؤسسة تمكنها من أداء مهامها بصورة كاملة، ويعتبر نجاح المؤسسة كذلك من العوامل المساعدة على ارتباط العمال بمهامهم الوظيفية، ذلك أن نجاح المؤسسة وارتفاع سمعتها على نطاق واسع مثلا يجعل المستخدمين فيها يثقون في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم، مما يحثهم على الارتباط بها والاعتناء بمهامهم ويرفع من معنوياتهم، خصوصا إذا كانوا يعتقدون بأن النجاح سوف يعود عليهم بالفائدة.

8.11 اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال:

يعتبر اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال فيها واعتنائها بهم من العوامل التي تحثهم على الاعتناء بمهامهم، فعندما يتأكد العمال من اهتمام إدارة المؤسسة بشؤونهم وعملها على حل مشاكلهم تزداد ثقتهم فيها ويميلون إلى الاعتناء بأعمالهم.

9.11 حسن العلاقة مع زملاء العمل:

تعتبر العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل فيما بينهم من العوامل المؤثرة في توافقهم مع مهامهم ومع الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه على وجه الخصوص حيث يساعد الانسجام وحسن التعامل بين العمال على تكيفهم مع ظروف العمل وبيئته الاجتماعية. (بوعطيط، 2007، ص 99)

10.11 حسن العلاقة مع المشرفين على تسيير المؤسسة:

تعتبر العلاقة بين العمال والمسؤولين على تسيير المؤسسة كذلك من العوامل المؤثرة في توافق العمال مع مهامهم.

11.11 كفاءة المسؤولين:

قد لوحظ أيضا أن قلة كفاءة وخبرة المشرفين على تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يميلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التذمر وعدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسستهم.

12.11 التسلية:

تعتبر التسلية من العوامل النفسية المؤثرة في اتجاهات العمال نحو عملهم ونحو بيئتهم الاجتماعية، إذ تساعد على التخفيف من مللهم أثناء العمل وجعل الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه أكثر مرحا وترفيها مما يساعد على انسجامهم مع الوسط الاجتماعي للعمل وتقبلهم لظروفه ويزيد في ارتباطهم به.

13.11 التنويه بمجهودات العامل الإيجابية:

تعتبر رغبة الفرد في التنويه والإشادة بنشاطاته وأعماله الناجحة داخل المؤسسة التي يشتغل فيها كذلك من العوامل المؤثرة في تصرفاته واتجاهاته أثناء العمل وهذه الرغبة ترتبط في الحقيقة بحاجة الفرد الدائمة إلى التقدير والاحترام من طرف الآخرين.

14.11 تماسك الجماعة:

يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال وتفاهمهم وتضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه.

15.11 الشعور بالرضا المهني:

يتمثل الرضى المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله وحاجاته واتجاهاته، ويعتبر رضى الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله. (بوعطيط، 2007، ص 100)

12. سوء التكيف المهني:

يبدو التوافق في قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتلاءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية و مع نفسه والتوافق عملية معقدة إلى حد كبير تتضمن عوامل جسمية ونفسية واجتماعية كثيرة، فالعامل يبدأ عمله فيرى نفسه أنه مضطرا للتكيف مع الظروف والمطالب العديدة، حيث أن عملية التوافق لا تقتصر على تكيفه مع الآلة فحسب بل تتجاوز ذلك إلى التكيف مع الزملاء و مع المشرف مع مزاجه و مع نظام العمل الخاص في المصنع، و مع كل الظروف المحيطة بما فيها بيئة العمل، فسوء التوافق في مجال معين يكون له صداه، و تأثيراته على جميع النواحي، فالإنسان قبل أن يكون عاملا هو وحدة نفسية اجتماعية، وإن اضطرب جانب منها اضطربت باقي جوانبها، فنقص قدرة العامل على سبيل المثال قد تؤدي إلى حدوث صراع نفسي لديه، مما ينقص حتما من قدرته على العمل و مردوده، وقد يتسبب كذلك في إفساد علاقاته الاجتماعية.

وبما أن التكيف المهني يشير إلى حسن العلاقة بين العامل ومحيط عمله فإن حدث اضطراب في هذه العلاقة نتيجة لجملة من العوامل والأسباب، نجم عن ذلك سوء توافق مهني، والذي يعرف بأنه إخفاق الفرد في عمله إما لعدم تناسب قدراته مع عمله أو لأنه يجد صعوبة في علاقاته الاجتماعية مع زملائه ورؤسائه في العمل.

يمثل سوء التكيف المهني الوجه السلبي لعملية التوافق وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم.

وسوء التكيف المهني شكل من أشكال السلوكيات غير الملائمة، أي حالة تنتج من محاولة الالتحاق في مهنة ليست مناسبة لفرد ما، لا من ناحية القدرة أو التدريب أو من نواحي أخرى حيث يقول "جارسون" أن سوء التوافق وعدم الكفاءة وعدم الرضا عن العمل الموجود بين العمال يرتبط ارتباطا وثيقا بتلك التغيرات والعجز عن التكيف معها ومع التغيرات الاقتصادية والحضارية الأخرى. (القاسم، 2001، ص 49)

ويرى" جارسون" أن هناك مصدرين أساسيين لسوء توافق العاملين في العمل وهما:

أ- سياسات التدريب العامة بالمصنع وهي تنبع من الإدارة العليا.

ب- شخصيات الرؤساء والمشرفين المحيطين بالعامل

يؤكد "جارسون" أن ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضا وبالرضا إذا كان مرتفعا كما يؤكد علاقة عدم الأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فيركز على ظروف المنزل غير الملائمة والتي تعتبر المسئولة عن سوء توافق العامل مثل الصراع بين الزوجين، الديون المالية، الأمراض المزمنة، وهذه مؤشرات على سوء التكيف المهني للعامل.

ويرى العالم "كارل جارسون "بأن سوء التكيف المهني ينتج من عجز ملائمة سلوك الفرد عندما يتصل ببيئته فسوء التوافق يشكل واحدا من السلوكيات غير الملائمة، وحالة تنتج من محاولة الالتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد لا تدريبيا ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى.

ومهما يكن فانطلاقا من أن الفرد كائنا فإن سوء التوافق في أي مجال من ناحية يكون له رد فعله المضاد على توافقه وعلى اعتبار أن التكيف المهني يستدل عليه بعاملين هما: الرضا والإرضاء.

حيث يتضمن الرضا تقبل العمل بوجه عام وتقبل العامل لظروف بيئة العمل من إشراف وزملاء وإدارة العمل وأحوال العمل وساعات العمل والأجر ونوع العمل وهذا كله يتضمن إشباع حاجاته.

أما الإرضاء فيعبر عن مدى كفاءة العامل وأهليته وكفايته بالطريقة التي يحترمه بها رؤساؤه وزملاءه، ولهذا فإنه في حالة عدم رضا العامل وإرضاءه قد ينتج عنه سوء توافق مهني وقد ينتج أيضا عن ظروف العمل التي لا تحتمل من تعب أو تكرار أو طبيعة العمل أو غيرها من الأسباب. (أبو النيل، 1985، ص 270-271)

13. الإجراءات الوقائية في سوء التكيف المهني:

العلاج يكمن في إتباع وسائل الوقاية مع وفرة الخدمات الاجتماعية والطب العقلي والعلاج النفسي والاعتناء بالتربية والتدريب والتكوين السليم والصحة النفسية للعاملين واستخدام الوقاية كعلاج للاضطرابات، بمختلف مراحل العمر الإنساني في الجسم والعقل والاجتماع، وذلك بإنشاء عيادات علاجية نفسية داخل المؤسسات والاستفادة من الخبرات الخارجية ونتائج الدراسات والبحوث المختلفة وحيث أن ذلك يتطلب تكاليف ونفقات تتحمل أعباءها الميزانية العامة، فان على عاتق الفرد تقع مسؤولية تحمل أعباء علاجه، فهو يعرف نفسه ويدرك انحرافات تربيته وعيوب نشأته، ويعرف قدر نفسه ويقدر رغباته وحاجاته، وبإمكانية ربط علاقات واقعية في العمل مع الآخرين ويبتعد عن الوهم والخيال والتعلق

بالمستحيل، ليتعلق بالتكيف العام في مختلف النشاطات المادية والسلوكية المعبر عنها بالأداء والهادفة إلي تحقيق التلاؤم بين حاجيات ذات الفكر، ومتطلبات العالم الخارجي، تحقيقا للشخصية السوية المتكيفة مع متطلبات الثقافة. (شحاتة، 2010، ص 215)

14. تحليل النتائج:

لا يمكن حصر مظاهر معينة على أنها هي من تعزز الصحة النفسية للعامل داخل المنظمة وأنها تزيد في توافقه المهني فهي تختلف من منظمة إلى أخرى حسب طبيعة مرؤوسيها وأفرادها وكذا القوانين التي تنظمها، فالصحة النفسية لا تعني فقط غياب المرض أو عدم ظهور أي شكل من أشكال المعاناة وإنما تتعداه لتصل إلى تمتع الفرد بالراحة العقلية والاجتماعية والنفسية بما يعزز قدراته وأدائه في مختلف جوانب حياته من بينها عمله فهي تساعده على التكيف المهني، وهو ما أشارت اليه دراسة (بحري وخرموش،2022)، حيث ذكر الباحثان أن التوافق المهني ينمي الصحة النفسية خاصة وأن تمتع العامل بالصحة النفسية من عوامل تقدمه وزيادة إنتاجه، فالتأثير المتبادل بين الصحة النفسية والتوافق المهني فكلما زاد توافق العامل مع عمله نمت صحته النفسية، لان العامل المتمتع بالصحة النفسية حسن الخلق حريص في إتقان عمله يسعى إلى كسب الخبرات والمهارات التي تحسن من أدائه وترفع من كفاءته وتزيد من إنتاجه، ويحافظ على وقت عمله وأجهزته وخدماته، ويعامل رؤساءه وزملاءه ومرؤوسيه معاملة حسنة أما عندما تهن الصحة النفسية فيسوء الخلق ويقل الإنتاج ويرتفع الفاقد من الإنتاج. (بحري و خرموش، 2022، ص 213)

فالصحة النفسية للعامل تساعده على الاستقرار وتحقيق الأهداف المرجوة حيث يضع العامل أهداف يستطيع تحقيقها تتناسب وقدراته حتى لا يشعر بالقلق أو الاضطراب لعدم قدرته على الوصول اليها، مما يعزز مرونته في التعامل مع مختلف التغيرات التي تحدث سواء داخل المنظمة أو بينه وبين زملائه من العمال، ويقلل من حوادث العمل التي تكون نتيجة لشروده الذهني وتفكيره بالمشكلات التي تحدث، وتجعل منه شخصا متزن انفعاليا يستطيع التحكم في ذاته ويعبر عن حاجاته ورغباته وتزيد من حبه وشغفه نحو العمل، ولا يمكن حصر تأثير الصحة النفسية على التكيف المهني في الجوانب الشخصية فقط فعلاقة العامل بالمنظمة محور مهم في تحقيق الصحة النفسية والتوافق المهني وذلك من خلال

إشراكه في مختلف القرارات والتعاون على حل المشكلات داخل المنظمة مما يعززه شعوره بالانتماء اليها والثقة بنفسه كجزء مهم في صناعة القرار، وهذا يدعم قنوات الحوار واتصال بينهم ويجعلهم على قرب دائم بما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي، إضافة إلى أن التوافق المهني يكمن تحقيقه من خلال تعزيز الصحة النفسية في بيئة العمل وذلك بالاعتماد على النشاط البدني والنظام الغذائي الذي يتلاءم وطبيعة العمل المرتبط بالمجهود والطاقة التي يبذلها الفرد في العمل فسوء التغذية قد يؤدي بالعامل إلى سوء توافق مهني(صابر، 2015، ص 199)

خاتمة:

الصحة النفسية، كلما كان منصب العمل متناسبا مع إمكانات العامل كلما قلت إصابته بالأمراض النفسية في العمل، تعكس هذه الفرضية أهمية تناسب منصب العمل مع إمكانات العامل في التقليل من الإصابة بالأمراض النفسية، ومنه تكيفه مع ذاته ومع المحيطين به إذ يؤدي عدم التناسب إلى زيادة المشاكل النفسية والصحية في العمل بسبب عدم الرضا حيث سيؤدي بالأخير إلى سوء تكيف مهني لا محال وغياب الرغبة والدافعية نحو العمل مما يؤثر بدوره على درجة الكفاءة وعلى مستوى الإنتاجية، أيضا نستخلص أن للتوافق المهني أهمية كبرى في حياة الإنسان فهو يساعده على التوافق السليم، والنجاح في شتى مجالات الحياة وبالتالي إذا توافق الفرد مع ذاته ومجتمعه من خلال نجاحه في مهنته ورضاه عنها سيعود بالإيجاب على أداء عمله جيدا وسيثمر إنتاجا أوفر مما يساعد المؤسسة على الرقي والتطور. لذا فإن الاتجاهات الحديثة في علم النفس أخذت منحى أخر لتعزيز الصحة النفسية للفرد من خلال التركيز على نقاط قوته وتعزيزها للوصول به إلى الإبداع والتميز، بما يسمح للمسيرين بمعرفة ما يجب فعله لتطوير الصحة النفسية لعمالهم، وكيف تنمو شخصية العامل بشكل صحي وهو ما يسعى اليه علم النفس الإيجابي.

مقترحات البحث:

بعد استخلاص النتائج السابقة ارتأينا إلى تقديم المقترحات الآتية:

1-تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للعمال ووضع برامج خاصة بالصحة النفسية في ميدان الصناعة بما يضمن الرضا والطمأنينة والراحة النفسية التي توصل إلى إنتاج أوفر وعمل أكثر إتقانا وحوادث أقل.

2-العمل على إشباع حاجات العمال، ورغباتهم النفسية حيث إن لم تشبع استحالت كفايتهم الإنتاجية وانتشرت بينهم اضطرابات الشخصية التي تؤدي بدورها إلى اضطرابات العمل، وزيادة تكاليفه وظهور المشاكل الاجتماعية والعمالية.

3-تأدية إدارة المؤسسات مهامها في تحقيق للعامل حاجاته النفسية من خلال إلمامها بأساليب القيادة الديمقراطية والحكم الرشيد.

4-تبادل الخبرات على المستويين النظري والتطبيقي، ليحقق التوافق المهني مستوى مرتفعا جدا، وذلك من خلال زيادة عقد الدورات التدريبية التنموية، وور شات العمل المتخصصة.

5-دراسة فاعلية برنامج إرشادي جمعي قائم على نظريات الإرشاد النفسي المهني حول التوافق المهني وربطه بمتغيرات مختلفة.

قائمة المراجع:

1.حمد محمد عبد الخالق. (1997). *أصول الصحة النفسية*. الاسكندرية، مصر: دار المعرفية الجامعية.

2.بحري صابر. (2015). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: تخصص علم النفس عمل وتنظيم، ولاية ام البواقي، الجزائر: جامعة العربي بن المهيدي: رسالة دكتوراه علوم في تخصص علم النفس عمل وتنظيم.

3.بديع محمود القاسم. (2001). *علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق*. عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر.

4.ربيع محمد شحاتة. (2010). *أصول الصحة النفسية*. مصر: مؤسسة نبيل للطباعة.

5.سعد محمد عثمان. (2006). *دراسات في علم النفس الصناعي سيكولوجية التكيف المهني للعامل (دراسة ميدانية)*. الاسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.

6.سفيان بوعطيط. (2007). طبيعة الاشراف وعلاقته بالتكيف المهني (دراسة ميدانية بمركب ميتال ستيل) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيم والعمل. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، ولاية قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.

7.صابر بحري، و منى خرموش. (2022). تعزيز الصحة النفسية من خلال مدخل التوافق المهني في بيئة العمل. *2(2)*، 207-221. مجلة ضياء للبحوث النفسية التربوية .

8.عباس محمد عوض. (1987). *دراسات في علم النفس الصناعي والمهني.* الاسكندرية، مصر: دار المعرفية الجامعية.

9.عبد السلام عبد الغفار. (2001). *مقدمة في الصحة النفسية.* مصر: دار النهضة العربية.

10.عزت عبد الهادي جودت، و سعيد حسني العزة. (2014). *التوجيه المهني ونظرياته.* عمان، الأردن: دار الثقافة.

11.محمد سفيان أبو نجيلة. (2001). *مقالات في الشخصية والصحة النفسية.* فلسطين: جامعة الأزهر.

12.محمد مكناسي. (2007). التكيف المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل قسنطينة رسالة ماجستير). قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري.

13.محمود سيد أبو النيل. (1985). *علم النفس الصناعي عربيا وعالميا.* القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.

14.مصطفى فهمي. (1978). *التكيف النفسي.* مصر: دار مصر للطباعة.

15.نصيرة بن الشيخ، و صفية بالزين. (2014). الصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المحطة الجهوية للاذاعة والتلفزيون(دراسة ميدانية بورقلة) مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في تخصص علم النفس العمل والتنظيم . شعبة علم النفس، ميدان العلوم الاجتماعية، ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 146-169

أدوار المختص في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسة الجزائرية

The Role of Work and Organization Psychology in the Algerian Institution

دين نعيمة*

جامعة الجزائر (02) الجزائر

تاريخ الإرسال:2022/10/28 تاريخ القبول: .2022/11/04

ملخص: يرى عدد من الباحثين في المجال النفسي والاجتماعي بأن مهنة أخصائي علم النفس العمل والتنظيم عرفت انتشارا واسعا في أكثر من (144) بلد، وهذا بسبب أهميتها في تنمية وتطوير مواردها البشرية ومنظماتها على حد سواء. وبغية الاطلاع أكثر على هذه المهنة، تم إعداد هذه الورقة البحثية بهدف تسليط الضوء أكثر على أهم ما يمارسه من أدوار وخاصة في المؤسسات الجزائرية. فما المقصود بعلم النفس العمل والتنظيم؟ وفيما تكمن أهدافه؟ ومن هو الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم ؟ وفيما تتمثل أهم أدواره؟.

الكلمات المفتاحية: أخصائي، علم النفس، الصناعي، العمل والتنظيم.

Abstract: Many scholars in the psychological and social field assume that the profession of specialist in work and organization psychology has known a wide spread in more than (144) country. This is due to its importance in the development and growth of their human resources and organizations. And for the sake of learning more about this profession, this research paper is conducted for the aim of shedding more light on the most important roles it plays, especially in Algerian institutions. Therefore, what is meant by the psychology of work and organization? What are its goals? Who is a specialist in the psychology of work and organization? And what are the most important roles he plays?

Key words: specialist, psychology, industrial, work and organization.

---

* المؤلف المرسل: naimadine@gmail.com

مقدمــــة:

عرفت مختلف التنظيمات المهنية في السنوات الأخيرة تعقدا كبيرا في مجال تسييرها، في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده محيطها. وتعقيدا في آلات الانتاج، وتحول المجتمعات إلى مجتمعات صناعية وتجارية. الأمر الذي ترتب عنه زيادة في مشاكل العمل النفسية والاجتماعية بتلك التنظيمات كما أكدت على ذلك بوحارة (2021). وأضاف مرزوق (2019) بأنه وقبل ظهور علم النفس الصناعي كان الاهتمام مقتصرا على الآلة دون أدنى اهتمام بالعنصر الإنساني من حيث قدراته وميوله واستعداداته وحاجاته ومشاكله النفسية والاجتماعية داخل محيط العمل وخارجه. لكن فيما بعد تبين بوضوح ونتيجة لدراسات علمية مختلفة، أن زيادة الإنتاج وتحسينه يتوقفان على الاهتمام بالإنسان جنبا إلى جنب من الاهتمام بالآلة. وبدورهما يؤكد كل من جلاب وخطوط (2019) على أن أهم عنصر في المنظمة هو المورد البشري، نظرا لما يقدمه من خدمات لتطويرها مهما كان طابعها (خدماتي أو صناعي ...). لذلك يحتاج هذا المورد اهتماما وعناية خاصة منذ لحظة التحاقه بالتنظيم. كون ذلك سيثمر بنتائج إيجابية على المنظمة. وهنا يأتي دور علم النفس الصناعي ممثلا بأخصائي علم النفس العمل والتنظيم لما له من أهمية في هذا الجانب. وكما أشار عويضة (1996) فهو مطالب بتهيئة المناخ اللازم لعملية الإنتاج، والعمل على إشباع الحاجات النفسية للعمال وحل مشكلاتهم وتنمية العلاقات فيما بينهم ورفع روحهم المعنوية. وأضاف بان الأخصائي النفسي في مجال العمل مطالب بإبداء رأيه في مدى صلاحية العامل فيما يقوم به أو يؤديه من أعمال، كما وأنه مطالب بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب تبعا لما يتمتع به من قدرات واستعدادات. بالإضافة إلى دوره في تقسيم العمل وتنظيم أوقاته، وتحليل الوظائف، وإضافة أو إلغاء ما يراه مناسبا لصالح العمل بغية تحسين الانتاجية كما وكيفا، والتقليل من حوادث العمل، وزيادة توافقه مع عمله.

وبالنظر إلى كل هذه الأدوار فإن الاخصائي في علم النفس العمل والتنظيم يحظى بمكانة مميزة في مختلف الشركات بالدول المتقدمة لأهمية تلك الأدوار، غير أن التساؤل الذي يطرح نفسه الآن: ماذا عن هذه الأهمية في الجزائر؟ للإجابة عن هذا التساؤل وغيره، تم إعداد هذه الورقة البحثية بغية تسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع، ومحاولة التعرف على المقصود بعلم النفس العمل والتنظيم؟ وما هي أهم الأهداف التي وجد لأجلها؟ ومن هو الأخصائي في هذا المجال؟ وما هي أهم أدواره التي يمارسها داخل المنظمة وخاصة منها المؤسسة الجزائرية؟

1. تعريف علم النفس العمل والتنظيم

لقد تعددت وتطورت تعاريف علم النفس العمل والتنظيم، بتعدد الباحثين والمهتمين بهذا المجال، ويرى طه (1988) بأنه قبل السبعينات من القرن (19) م كنا نجد مصطلح (علم النفس الصناعي) والذي كان يقتصر على مجالات العمل والانتاج، غير أنه وبعد بداية السبعينات من نفس القرن ظهرت التسمية الجديدة (علم النفس التنظيمي) والتي تعتبر كانت تصحيحا لتلك التسمية القديمة وتطويرا في نفس الوقت وتوسيعا لدائرة اختصاصه واهتماماته لتشمل كل سلوك ونشاط في كافة التنظيمات أو المنظمات والعاملين فيها (ص11). وأضاف مكناسي (2017) بأن المتتبع للبحث في هذا الميدان يصادف مجموعة مـن التسميات المتباينة له، حيث بين دويدار (2000) بأن علماء النفس الانجلوساكسونيين يفضلون استخدام مصطلح (علم النفس الصناعي) للدلالة على جهودهم في دراسة ظواهر العمل وعملية التصنيع من مختلف جوانبها خاصة في النصف الثاني من القرن العشرين. أما علماء النفس الفرنكوفونيين بالإضافة إلى بعض العلماء الأمريكيين أمثال (W.Form & D.Miller) واعتبارا بأن العمل نشاط إنساني لا يتوقف عند حدود المجال الصناعي وإنما يتجاوزه إلى مجالات تنظيمية أخرى (تجارية، زراعية، اجتماعية تربوية، خدماتية، .... إلخ)، فقد فضلوا استخدام مصطلح (علم النفس العمل) أو (علم نفس تنظيم العمل) للإشارة إلى جهودهم في الدراسات السيكولوجية التي تهتم بتحليل العوامل النفسية-الاجتماعية في موقف العمل الصناعي. وأما عن مصطلح (علم النفس الصناعي والتنظيمي) فتعتبر جمعية النفس الامريكية أول من تطرقت له (لرقم، 2018). وفيما يلي نعرض أهم تعريفات (علم النفس الصناعي) وبعدها تعريفات (علم النفس العمل والتنظيم):

- **تعريف انجلش وانجلش (English & English, 1958)** لعلم النفس الصناعي "الدراسة العلمية للمشكلات الصناعية باستخدام مناهج وطرق البحث في علم النفس ومفاهيمه ومبادئه، واستخدام نتائج تلك الدراسات لزيادة الكفاية الانتاجية"(عكاشة، 1994، ص5)
- **تعريف فريزر (J.M.Fraser, 1969)** لعلم النفس الصناعي: "دراسة الإنسان في حالة العمل"(طه، 1988، ص9).
- **تعريف دريفر (Drever, 1974)** لعلم النفس الصناعي في قاموسه: "فرع من فروع علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج البحث في علم النفس ونتائجه

في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي او الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم وطرق العمل وظروفه، ... الخ"(المشعان، 1994، ص15).

- **تعريف شولتز (Schultz & Schultz, 1990)** لعلم النفس الصناعي: "العلم الذي يتطلب تطبيق مناهج البحث العلمي الحقيقية والمبادئ العلمية لدراسة السلوك والعمليات العقلية لدى الافراد في العمل"(مكناسي،2017، ص3).

- **تعريف جيلمر (B.Von Haller Gilmer, 1971) لعلم النفس التنظيمي:** "ذلك العلم الذي يدرس ليس فقط الانسان في العمل على خط الانتاج، بل ايضا البائع في الطريق، والفتاة على المكتب في عملها وهو مهتم بأستاذ الجامعة الذي يعلم الناس، والرجل الذي يبيع وثائق التأمين، أو يضع قوالب البناء، أو يشرف على الناس، أو يدير نشاط شركة كبيرة... فعلم النفس التنظيمي يشمل المشكلات الانسانية في الحكومة، الجيش، التنظيمات الاجتماعية. إنه يشمل علم النفس الاجتماعي الصناعي، ويتناول مشكلات الموظفين والعاملين، ومنذ عهد قريب اعتنق المفاهيم المتعلقة بالجوانب الانسانية في التنظيمات ... وعلم النفس التنظيمي يهتم بالمشكلات السيكولوجية التي تظهر في كل التنظيمات (أو المنظمات) مع التركيز على المؤسسات الصناعية"(طه، 1988، ص10-11).

- **تعريف دونالد وكول (Donald & Coll, 2002)** لعلم النفس العمل والتنظيم بأنه: "الفرع الذي يبحث في تحليل وفهم مختلف السلوكات الجسدية والانفعالية والمعرفية للأفراد والفرق في مجال العمل، وتفسير عوامل ظهورها وبقائها أو زوالها، وكذا اكتشاف طبيعة معاش الأفراد في وضعية العمل"(نعموني، 2014، ص14).

- **تعريف بوحفص مباركي (2008)** لعلم النفس العمل والتنظيم**:** "هو ذلك الفرع التطبيقي من فروع علم النفس، الذي يدرس سلوك الانسان في مواقع العمل مستعملا الطرق والتقنيات العلمية، في فهم سلوك الأفراد، والتنبؤ به، بهدف توجيهه الوجهة الملائمة"(ص11).

وكخلاصة لتلك التعريفات، يرى نعموني (2014) أن علم نفس العمل والتنظيم هو أحد فروع علم النفس الذي يغلب عليه الجانب التطبيقي، ويهدف إلى الدراسة العلمية للمشكلات المهنية والسلوك الانساني في مجال العمل باستخدام مناهج وطرق البحث في علم النفس ونظرياته وطرقه في البحث ونتائجه، بغرض استخدامها في ميدان العمل لتحسين مستوى الأداء، تكثيف الإنتاج، ترشيد الجهد الإنساني لتحقيق أقصى استفادة ممكنة لكل من العامل والمؤسسة.

2- أهداف علم النفس العمل والتنظيم

إن أهداف علم النفس الصناعي والتنظيمي كما اتفق عليها أغلبية الباحثين في هذا المجال، تكاد تتفق في جوهرها الذي يركز على زيادة الانتاج كما وكيفا زيادة الراحة الجسمية والنفسية للعاملين، ورفع الاحساس بالرضا المهني بينهم (طه 1988). بينما قام (فيلتس) بتحديدها بشكل واضح ومركز ومباشر في ثلاثة أهداف وهي:

1- زيادة الكفاية الصناعية أو الانتاجية؛ (طه، 1988)

2- زيادة توافق العامل في عمله(المشعان، 1994).

3- حل المنازعات ومصادر الشكوى بين العمال ورؤسائهم لتحقيق استقرار المنظمة(عكاشة، 1999).

في ذات السياق يرى شولتز (1970) بأن علم النفس الصناعي يهدف إلى خدمة كل من العامل والمنظمة التي يعمل فيها، وأن تأثير علم النفس نجده في كل مظاهر العلاقات بين العامل وبيئة عمله فالأخصائيون النفسيون والاجتماعيون يشاركون في اختيار الرجل المناسب للعمل المناسب له، ساعيين بذلك إلى الموائمة بين خصائص الأفراد ومتطلبات العمل، بحيث تنتهي إلى رضاهم وقبولهم له ومن ثم تحقيق إنتاجية أفضل. كما ويأتي دورهم بعد ذلك في تحقيق تدريب أنفع للأفراد وجعلهم أكثر إتقانا ومهارة في عملهم، وتحسين جو العمل لهم لزيادة انتاجيتهم(عكاشة، 1999).

3.المقصود بأخصائي علم النفس العمل والتنظيم

فيما يلي سنحاول معرفة من هو الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم بحسب ما تطرقت له بعض الدراسات السابقة في المجال:

عرفته بوحارة (2021) بأنه: "ذلك الفرد الحامل لشهادة ليسانس أو ماستر أو دكتوراه في تخصص علم نفس العمل والتنظيم، بحيث غالبا ما يتوظف في مؤسسات مهنية، وهي مختلف منظمات العمل العمومية والخاصة، أو الخدماتية والصناعية، يقدم فيها المساعدة النفسية التنظيمية للموظفين (المساعدة على حل المشكلات، العمل على خلق جو آمن، الاختيار، التوجيه، التأهيل المهني... إلخ)"(ص119).

ويتفق معها في هذا التعريف أيضا بكاي (2015)، فالأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم هو: "ذلك الشخص الذي تلقى تكوينا جامعيا في علم النفس

وتخرج بشهادة (ليسانس، ماستر أو دكتوراه) في علم النفس تخصص عمل وتنظيم، بحيث يمكنه بعد التخرج أن يمارس مهنة أخصائي نفسي في علم النفس العمل والتنظيم في مجالات عدة منها: (العمل الصناعي، المجال التعليمي والبحثي المجال الاستشاري، والمجال الحكومي)".

هذا وأصدرت المديرية العامة للوظيفة العمومية بالجزائر المقرر رقم (13) المؤرخ في (2008/09/03) الذي يحدد قائمة بالشهادات والمؤهلات المطلوبة للالتحاق ببعض رتب الأسلاك المشتركة في المؤسسات والادارات العمومية، حيث ورد في المادة (02) منه ما يلي: "يفتح الالتحاق برتبة متصرف إداري ومتصرف رئيسي للحائزين على شهادة الليسانس في التعليم العالي وشهادة الماجستير حسب الحالة، في الميادين والتخصصات الآتية: (العلوم القانونية والادارية، العلوم الاقتصادية، العلوم المالية، العلوم التجارية، علوم التسيير، العلوم السياسية والعلاقات الدولية، علم الاجتماع: ما عدا تخصص علم الاجتماع التربوي، علم النفس: تخصص العمل والتنظيم، علوم الاعلام والاتصال: ما عدا تخصصي الصحافة المكتوبة والسمعي البصري، العلوم الاسلامية: تخصص شريعة وقانون".

ويرى نعموني (2014) بأن المتخرجين من هذا التخصص يتم توظيفهم للعمل في مختلف المؤسسات الاقتصادية (العمومية والخاصة) ك (إطارات إدارية) أو (مكلفين بالدراسات في تسيير الموارد البشرية). أو بالوظيف العمومي كما أشار المقرر أعلاه بصفة (ملحقين إداريين رئيسين) أو (متصرفين إداريين). كما ويمكن لهم التدخل في عدة مجالات تختلف باختلاف حجم المؤسسة وطبيعة نشاطها ولذلك فقد يتخصص في بعض الشركات وخاصة الكبرى لأداء مهام محددة ومضبوطة كمجال الاختيار أو التسيير أو التكوين، في حين أنه في المؤسسات الخاصة مثلا قد يكلف بعدة مهام ابتداء من متابعة حضور وغياب العمال وصولا إلى الأجور إلى ممارسته لمهام إدارية يومية وغيرها.

4. أدوار المختص في علم النفس العمل والتنظيم

يرى مباركي (2008) بأن مواضيع علم النفس العمل والتنظيم متعددة بتعدد مجالات تدخله أو ميادين اهتمامه: كعلم نفس الأفراد، وعلم النفس الهندسي (أو الأرغونوميا)، والسلوك التنظيمي، وعلم نفس المستهلك، والصحة المهنية والأمان في أماكن العمل، والعلاقات الصناعية أو العلاقات بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية (ص12). وفيما يلي سنحاول الاشارة إلى أهم أدوار أخصائي علم نفس العمل في هذه المجالات في ضوء ما تطرقت له مختلف الأدبيات في هذا المجال:

- **تحليل العمل:** هو الأساس الأول لعمليات (الاختيار، التوجيه، النقل، والتأهيل) المهني (طه، 1988) بحيث أنه عبارة عن دراسات معمقة لمراكز العمل (فلاحي بدون). وعرفه طه (1988) بأنه: "الدراسة العلمية التفصيلية التي تجرى على العمل بهدف تحديد ووصف واجباته ومسؤولياته وظروف أدائه ومخاطره وعلاقاته بالأعمال الأخرى (في مؤسسة العمل التي يجري تحليل العمل فيها) ومتطلباته من خصائص في الشخص حتى ينجح فيه ... إلخ" (ص70). وأضاف بأن الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم يستعين بعدة وسائل للقيام بهذه العملية من أهمها: (الدراسات السابقة عن هذا العمل، الملاحظة المقابلة الشخصية الاستبيانات، ...).

- **تحليل الفرد:** يرى طه (1988) بأن الأساس الثاني لعمليات (الاختيار، التوجيه النقل، والتأهيل) المهني بعد (تحليل العمل) هي عملية (تحليل الفرد) الذي نبحث أمر اختياره للعمل، أو توجيهه إليه، أو تأهيله عليه، أو نقله إليه، ليتم التحقق من توافر الخصائص المطلوبة للعمل فيه. وأضاف بأن عملية (تحليل الفرد) تعني "قياس وتقدير مختلف خصائصه سواء الجسمية أو العقلية أو الشخصية لتبين مدى صلاحية الفرد لعمل معين". ويمكن للأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم الاستعانة بعدة وسائل لذلك وأهمها: (ممارسة العمل تحت الاختبار، البيانات المسجلة بملفات سابقة عن الفرد، بيانات طلب الالتحاق المقابلة الشخصية الاختبارات النفسية).

- **تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية:** يساهم الأخصائي في علم نفس العمل والتنظيم في تحديد عدد العاملين المطلوبين في كل وظيفة مستعينا بعملية (تحليل العمل)، بحيث يقوم بقسمة الحجم الكلي لعبء العمل على ما يقوم به شاغل واحد للوظيفة، ليتحدد بذلك عدد العاملين المطلوبين. (ماهر، 2004).

- **التوظيف:** إن عملية (تحليل العمل) التي يقوم بها الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم تساعده في توفير معلومات عن واجبات الوظيفة التي يريد التوظيف فيها، وكذا الخصائص الواجب توافرها فيمن سيشغلها. ليقوم بعدها باستخدامها كأساس في تقرير نوعية الأفراد الواجب استقطابهم (ديسلر، 2012). وأضاف لرقم (2018) بأن الشركات بإمكانها الاستفادة من قدراته في اختيار الأفراد الأكثر ملائمة للعمل (ص.11). بحيث أن بإمكانه تحديد طرق وتقنيات الاختيار (مقابلة، اختبارات نفسية، لعب أدوار وغيرها)، واستقبال المترشحين، وتقييم مدى ملاءمة قدراتهم مع متطلبات المنصب المراد شغله (نعموني 2014، ص49) كما وأنه

مسؤول عن عملية توجيههم فيما بعد (إعادة التصنيف، الترقية، تسيير المسار المهني)(فلاحي، دس، ص9).

- **تحديد الواجبات والمسؤوليات:** يقوم الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم من خلال عملية تحليل العمل بتحديد الواجبات والمسؤوليات المنوطة لكل فرد داخل التنظيم، وهذا سيساعد في تحديد موقفه من زميله ومن رئيسه أيضا، ويقضي على أي تداخل في العمل بينهم، مما سيساهم في رفع الروح المعنوية لديهم... إلخ(المشعان، 1994).

- **التدريب**: إن التقدم السريع والمتواصل في مجال آلات العمل وأنظمة الكمبيوتر وتعقدهما يفرض على كل مؤسسة تحديث مهارات أفرادها، لتمكينهم من التعامل الجيد معها (كفان، 2008). وإذا ما تبين أن هناك فارق بين مواصفات الفرد الذي يشغل الوظيفة فعلا وبين المواصفات المطلوبة فيه، فإن هناك احتمال لسده بالتدريب (ماهر، 2004). فالتدريب يهدف إلى زيادة مهاراته وتحسين أدائه ولتحقيق تدريب فعال ينبغي على الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم التعرف على طبيعة الأعمال المسندة إلى الأفراد، خصائصها، متطلباتها، ومسئولياتها وهذا لا يتم إلا من خلال عملية (تحليل العمل) التي تعد مطلب أساسي لتخطيط جهوده التدريبية (القحطاني، 2008). وســواء تعلق الأمـــــر بالموظفين الجدد أو القدامى أو الهيئة الإدارية، فإن كشوف (تحليل العمل) توفر المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها في تحديد مجالات أو موضوعات التدريب، ونواحي الاحتياجات التي ينبغي أن يلبيها التدريب، بناء على ما تسفر عنه نتائج الاختبارات والمقابلات للموظفين الجدد، ونتائج تقارير الأداء، وخطط تنمية المسار المهني بالنسبة للقدامى (المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، بدون). وأضاف نعموني (2014) أن بإمكان الأخصائي زيادة على ذلك المساهمة في بناء وتنفيذ البرنامج التدريبي الذي سيقدم لهم، (بما فيها أن يتحول هو نفسه إلى مدرب)، وفي الأخير القيام بتقييم عملية التدريب.

- **تقييم الأداء:** إن سلامة الحكم على كفاءة العمل تتطلب وجود معايير موضوعية تتخذ أساسا في القياس والمقارنة (السلمي، بدون). وفي هذا الإطار تساهم كشوف عملية (تحليل العمل) التي يقوم بإعدادها الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في تحديدها. بحيث يتخذها كأساس في تصميم نماذج تقييم الأداء، باختيار عناصر التقييم من بين ما يرد بها من معلومات عن الوظيفة، ثم تتخذ أيضا كأساس ينسب

إليها الأداء الفعلي للفرد لتقدير مدى كفاءته (هل يصل الأداء الفعلي إلى مستوى الأداء المستهدف كما هو وارد في وصف الوظيفة؟). (السلمي، بدون)

- تحديد الأجور والعلاوات: تفيد عملية (تحليل العمل) في تحديد مستوى الرواتب التي يجب أن يتقاضاها من يقومون بعمل معين (كفان، 2008). فهي تساعد الأخصائي في تحديد الأهمية النسبية (القيمة) لمختلف الوظائف داخل المنظمة أو ما يعرف بمصطلح (تقييم الوظائف)، ليتم فيما بعد التعبير عن هذه الأهمية أو القيمة في شكل أجور (ماهر، 2004). كما وتفيد في تحديد مقدار ونوعية العلاوات التي تلائم طبيعة كل وظيفة (ديسلر، 2012). وبناء على ذلك يقوم الرئيس المباشر بملاحظة مدى قيام مرؤوسيه بالأعباء والمهام الموكلة لهم، ويترتب على ذلك استحقاقهم لحوافز أو لا (ماهر، 2004). ولتتم هذه العملية بشكل سليم يقوم الأخصائي بوزن كل العناصر المتعلقة بكل وظيفة (الواجبات، المسئوليات ظروف العمل المؤهلات، الخبرات القدرات، الاستعدادات اللازمة، والجهد البدني والعقلي ... إلخ) (المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، بدون). وبالتالي فإن كل من الأفراد العاملين، أرباب العمل، أعضاء وممثلي النقابة سيحصلون على المعلومات التي يحتاجونها من وثيقة واحدة لتحليل العمل وهذا ما سيسهل المفاوضات الجماعية حول الأجور، وظروف تطبيق الاتفاقيات الجماعية للعمل(المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، دس).

- تسيير المسار المهني: يقوم الأخصائي النفسي بمرافقة العامل في اشباع حاجاته واهتماماته بما يتوافق مع أهدافه وكفاءاته. وهذا عن طريق متابعة المسار المهني لكل فرد، أي سلسة الوظائف التي قد يتولاها منذ تعيينه إلى أن يحال على التقاعد (نعموني، 2014). وتقترن الفرص الوظيفية المتاحة داخل المنظمة، والتي يستطيع من خلالها الأفراد إشباع طموحاتهم الوظيفية بوجود كشف تحليل لكل فرصة من تلك الفرص، والتي هي مهمة الأخصائي النفسي في العمل (المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، دس). حيث يساعد (تحليل العمل) على إعداد متطلبات وشروط الترقية من منصب لآخر أعلى منه ضمن مخطط المسار المهني للفرد (المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، بدون). وتصبح بذلك بطاقة وصف الوظيفة الأساس لاختيار من تتوافر فيه الشروط بدرجة أكبر (السلمي، دس). كما ويسهم التحليل الوظيفي في عملية النقل من خلال معرفة خصائص الوظيفة التي يتم النقل إليها. (القحطاني، 2008)

- **الأبحاث الخاصة بالأمن والصحة والسلامة المهنية:** تعتمد البحوث الخاصة بسلامة العمال على عملية (تحليل العمل). واستمارة (تحليل العمل) التي يقوم بإعدادها الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم تحتوي معلومات عن المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الفرد بالعمل الجاري تحليله. كما تتضمن بيانات عن الظروف والأحوال التي يؤدى فيها. وبذلك يمكن للمسؤولين عن الشؤون الصحية والطبية بالعمل تدارك هذه الأمراض وعمل الترتيبات اللازمة لوقايتهم منها (المشعان، 1994). كما يمكن للأخصائي النفسي اقتراح الأساليب المقللة لمعدل حدوثها (جلاب وخطوط، 2019). والمساعدة على تنفيذ الإجراءات المناسبة في مجال الأمن والوقاية من المخاطر المهنية ومتابعتها، وأيضا متابعة نتائج الزيارات الدورية للعمال لدى طبيب المؤسسة، وكذا الخدمات الاجتماعية (وسائل ترفيه ورحلات للعمال) والاهتمام بالعمال ذوي سوء التوافق المهني، وتهيئة وتنظيم الظروف التي تجعلهم أكثر راحة أثناء أدائهم لعملهم. (نعموني، 2014)

- **الاختيار المهني:** تستهدف هذه العملية انتقاء أفضل العناصر لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة (المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، بدون). وحتى يتحقق ذلك، يقوم الأخصائي النفسي في مجال العمل بتحليل العمل الذي يراد الاختيار له لتحديد الخصائص النفسية والجسمية المختلفة التي ينبغي أن يتصف بها الفرد حتى ينجح فيه. كما يحدد المقدار الذي ينبغي أن تكون عليه كل خاصية من تلك الخصائص حتى تكون مناسبة لهذا العمل. وبناء على نتائج هذا التحليل يقوم بتصميم (أو اختيار) مقاييس ووسائل (الاختبارات النفسية، والمقابلة) لتقدير مدى توافر تلك الخصائص في المتقدمين أو ما يعرف بعملية (تحليل الفرد) لاختيار أنسبهم للتعيين (طه، 2001). وهذا بالطبع سيؤدي الى وضع الرجل المناسب في المكان المناسب(القحطاني، 2008).

- **التوجيه المهني:** يقصد به انتقاء أنسب عمل لشخص معين (طه، 2001) بحيث أن هناك العديد من الأعمال التي يمكن القيام بها من قبل الفرد الذي نريد توجيهه. ولكن توجد من بينها ما هو أكثر مناسبة ويتوقع له فيه النجاح أكثر من غيرها (المشعان، 1994). ومن هنا يأتي دور الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في توجيهه إليها ونصحه بالعمل فيها. مستعينا في ذلك بخطوتين أساسيتين وهما: (تحليل العمل) للكشف عن الاستعدادات اللازم توافرها في الفرد حتى ينجح فيه، و(تحليل الفرد) لقياس مدى توافر تلك الاستعدادات فيه بنفس الدرجة المطلوبة(طه، 2001).

- التأهيل المهني: أحيانا قد يصاب الفرد بعجز بسبب (مرض، حادث، تشوه خلقي، ...) ويقعده عن الاستمرار في عمله، وفي هذه الحالة يصبح بحاجة إلى عملية (تأهيل مهني) تتضمن في جوهرها إعادة قدرته على العمل والانتاج (طه 2001). وتظهر هنا مهمة الأخصائي النفسي الذي يقوم بالاشتراك ضمن فريق تأهيل مكون في الأساس من (أخصائيين في الطب، العلاج الطبيعي، الخدمة الاجتماعية التدريب المهني، والخدمة النفسية). ومن ثم دراسة المصاب بالعاهة من حيث امكانياته وقدراته الجسمية والنفسية لتوجيهه إلى العمل المناسب له ومساعدته بعد ذلك بوضع برنامج تدريبي حتى يجيده. ومتابعته بعد تعيينه في عمله الجديد لمساعدته على ما يجابهه من مشاكل فيه قد تؤثر على توافقه المهني(طه، 2001).

- النقل المهني: إن الغرض الأساسي من عمليات (الاختيار المهني، التوجيه المهني، والتأهيل المهني) هو وضع الشخص المناسب في المكان المناسب له الذي سيحقق فيه نجاحا كبيرا. ولكن في بعض الحالات قد لا يتحقق هذا النجاح لأسباب أو لأخرى كسوء عملية الاختيار أو التوجيه أو التأهيل. وهنا يجد الأخصائي النفسي نفسه أمام حلان، أولهما علاج أسباب هذا الفشل في العمل فإن لم ينجح هذا الحل ينتقل إلى الحل الثاني ألا وهو نقل الشخص من عمله الذي فشل فيه إلى عمل آخر داخل المؤسسة نفسها يتوقع له فيه النجاح. وفي مثل هذه الحالة يقوم الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم بعمليه توجيه مهني جديد للفرد حتى يختار له أنسب الأعمال التي تصلح له(طه، 1988).

- السلوك التنظيمي: عرفه (سعيد سلطان) بأنه: "الميدان الذي يسعى إلى معرفة سلوك العاملين في أماكن العمل داخل المنظمات، عن طريق الدراسة المنظمة للفرد والجماعة والعمليات التنظيمية" والأخصائي النفسي من خلال هذا المجال يحاول دراسة سلوك واتجاه وأداء كل من الفرد والجماعة، بغية زيادة الفعالية التنظيمية وتقليص الفجوة بين أهداف المنظمة وحاجات أفرادها، والعمل على تلبيتها ومعرفة تأثير البيئة على سلوكهم فيها، وتحسينها وتحسين مستويات أدائهم فيها"(مرزوق، 2019).

- مساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الشخصية: يواجه الأفراد في أعمالهم مجموعة من المشكلات التي تعيق توافقهم وتنقص من انتاجيتهم. وفي هذه الحالة يتدخل الأخصائي النفسي انطلاقا من معارفه الفنية لتقديم النصح، أو بالاستعانة بمجموعة من الاختبارات والمقاييس للكشف عن أسبابها ومحاولة ايجاد حلول لها. (عكاشة، 1999)

- **علم النفس الهندسي (الأرغونوميا):** يرى كل من منصوري وبودالي (2017) أن التدخل الإرغونومي في هذا المجال من طرف الأخصائي النفسي يمكن أن يكون إما خاصا بالتصميم أو ما يعرف ب (الإرغونوميا التصميمية)، كالتصميم الجيد للوسائل، الظروف الفيزيقية المحيطة. أو أن يكون لتقويم وضعية خاطئة للجلوس أثناء العمل مثل (العمل على الحاسوب)، وهو ما يعرف ب (الإرغونوميا التصحيحية).

- **علم النفس المستهلك (علم النفس التسويق):** يحاول الأخصائي من خلاله معرفة وتفسير وتوقع السلوك الاستهلاكي لدى الأفراد والجماعات، بحيث يدرس دوافع الأفراد وإدراكهم واتجاهاتهم نحو خدمة أو منتوج ما. كما يدرس عمليات التقويم للمنتوجات والسلع من خلال مقارنتها بمثيلاتها في السوق أو بتوقعاته نحوها من خلال عمليات التعلم والتغذية الراجعة. (مباركي، 2008)

- **الدراسات، التشخيص والاستشارة:** في مجال الدراسات وتشخيص حالة المؤسسة قد يكلف الأخصائي النفسي في مجال العمل بالعديد من المهام وهذا يختلف بحسب طبيعة وحجم المؤسسة. ومن بين هذه المهام نذكر على سبيل المثال: جمع المعطيات الاحصائية والحصيلة الخاصة بكفاءات العمال، الترقيات التكوين التوظيف، عدد وأسباب حوادث العمل والغيابات، دوران العمل. وهذا كله بغرض تكوين بنك للمعلومات يتم استغلاله في عمليات اتخاذ القرارات، وفي مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية (نعموني 2014). كما يمكنه القيام بدراسات مسحية حول مختلف المشاكل التي تواجه عملية ادماج العمال الجدد مستوى الرضا مستوى الولاء والالتزام، طبيعة المناخ التنظيمي، وهذا بهدف التشخيص، التغيير والتحسين (فلاحي، بدون). كما يلعب دور الاستشاري في حل الصراعات بين الأفراد، أو إجراءات إنهاء عقود العمل (الطرد). (فلاحي، بدون)

- **حل المشكلات:** يرى فريزر(Frezer, 1969) بأن أخصائي علم النفس العمل والتنظيم يحاول حل المشكلات التي تقع في نطاق موضوع أو أكثر من المواضيع التالية:

- زيادة إنتاجية الإنسان عن طريق تحسين طرق العمل، تطوير الآلات والمعدات تحسين وسائل التدريب، وغير ذلك مما يتعلق بالعامل وواجباته. (عكاشة، 1999)

- إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتخفيف من ضغط العوامل الفيزيقية في مجال العمل، تقليل التعب والملل، وغير ذلك مما يجعل العمل خطيرا. (المشعان، 1994، ص16)

- معرفة متطلبات العمل من الخصائص الشخصية، وقياس مدى امتلاك الأفراد لها حتى يمكن استخدامها كأساس لوضع الشخص المناسب في العمل المناسب له(طه، 1988، ص12).

- زيادة الإشباعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العمل مجرد روتين خال من المعنى يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه، بل يجب تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تعمل على كفاية الانتاج وجودته في ظل ظروف العمل التي يكون فيها العامل أكثر رضا وارتياحا(المشعان، 1994).

- فهم النمط الثقافي لجماعة العمل أو الاتجاهات والمعايير المقبولة بصفة عامة والتي ينبغي على الفرد أن ينصاع لها حتى يصبح عضوا مقبولا في جماعة العمل(طه، 1988، ص13).

- المساعدة في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم عن عملهم حتى لا يصبح العمل مجرد روتين يتحمله ليكتسب عيشه(عكاشة، 1999).

- تحسين جو العمل، ودعم العلاقات الإنسانية للعاملين فيما بينهم ومع رؤسائهم(عكاشة، 1999).

5.أدوار المختص في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسة الجزائرية

فيما يلي سنتطرق لأدوار الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم بالمؤسسات الجزائرية، وهذا في ضوء ما تطرقت له أحدث الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها، وما توصلت إليه من نتائج في هذا المجال. هذا وتجدر الاشارة إلى أن عدة باحثين أشاروا في دراستهم ومنهم بوحارة هناء (2021) إلى وجود قلة في الدراسات السابقة الميدانية التي استهدفت بالدراسة الأخصائي النفسي في مجال العمل ووجود دراسات نظرية تناولته ولكن من زوايا مختلفة(ص118).

تطرق المرسوم التنفيذي رقم (04-08) المؤرخ في (11 محرم عام 1429) الموافق (19 يناير سنة 2008) المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والادارات العمومية، والذي تطرق لمهام (سلك المتصرفين) في مادته (15) حيث ذكر بأنهم مكلفون بممارسة نشاطات الدراسة والرقابة والتقييم كل في ميدان اختصاصه. ويتولون بهذه الصفة، معالجة جميع المسائل المتعلقة بصلاحيتهم ويسهرون على تطبيق القوانين والتنظيمات في هذا المجال. ويكلفون زيادة على ذلك بالمبادرة بكل التدابير الرامية غلى تحسين التسيير المرتبط بميدان تدخلهم. أما في مادته (16) فتطرق لمهام (سلك المتصرفين

الرئيسيين) فهم مكلفون بممارسة نشاطات التصميم والتقييس القانوني كل في ميدان اختصاصه. ويحفزون، بهذه الصفة، مسار المساعدة على اتخاذ القرار من خلال اعداد دراسات وتقارير تتعلق بمسائل خاصة. ويحضرون، زيادة على ذلك، النصوص القانونية ذات الطابع العام أو الخاص، ولا سيما منها المشاريع التمهيدية للقوانين وكذا مشاريع النصوص التنظيمية وجميع الأدوات القانونية الأخرى ذات الصلة. أما في مادته (17) فتطرق لمهام (سلك المتصرفين المستشارين)، حيث أشار إلى أنهم مكلفون كل في ميدان اختصاصه، بنشاطات التوجيه والضبط والتقدير والاستشراف. كما ويشاركون بهذه الصفة، في اعداد السياسات العمومية، ويقومون بتقييم مدى تنفيذها على صعيدي النتائج والآثار ويمكنهم زيادة على ذلك، القيام بجميع الدراسات أو التحاليل التي تتطلب كفاءة متعددة التخصصات في مجال التسيير العمومي.

تجدر الاشارة إلى أن هذا المرسوم قد تم تعديله وتتميمه مؤخرا بالمرسوم التنفيذي رقم (16- 280) المؤرخ في (2 صفر عام 1438) الموافق (2 نوفمبر 2016)، الذي أضاف للمرسوم السابق (04-08) مواد جديدة تحدث فيها عن بعض الرتب المستحدثة في سلك الادارة العامة، ومنها رتبة (متصرف محلل) وهي موجهة للحاصلين على مستوى ماستر في عدة تخصصات ومنها تخصص علم النفس العمل والتنظيم، وتحدث في مادته رقم (15 مكرر) عن المهام المسندة لهم فزيادة على المهام المسندة إلى المتصرفين، يضمن المتصرفون المحللون، كل في ميدان اختصاصه، مهام التحليل والتقييم المعمقة التي لها علاقة بنشاطاتهم ويساهمون زيادة على ذلك، في تصميم وتحسين القياسات القانونية.

- **دراسة بوحارة هناء (2021)** المعنونة ب "الممارسة النفسية التنظيمية في المؤسسات المهنية: الواقع والآفاق". وهدفت إلى إبراز أهمية الممارسة النفسية في المنظمات المهنية. واستمدت أهميتها من أهمية الدور الذي يقدمه الأخصائي النفسي في مجال العمل. إذ تعتبر ضرورة ملحة تفرض على أي مؤسسة توفير أخصائي نفساني يعمل على ضمان الراحة النفسية وحل مشاكل عمالها التي قد تنجم عن ظروف العمل، نظامه، وأدواته أو حتى عن المنهجية التي يؤدى بها العمل. فبالرغم من أهمية دوره إلا أنه لا زال هناك بعض الغموض في أدواره أحيانا أو تجاهل وعدم اقتناع من البعض بميدان العمل أحيانا أخرى. إضافة إلى بروز بعض العوامل التي قد تولد لديه بعض الإحباطات والضغوط النفسية التي تعيقه عن أداء دوره، كما

ينبغي مما قد يؤثر على توافقه النفسي والمهني على السواء في ظل ممارسته المهنية.

- **دراسة جلاب وخطوط (2019)** المعنونة ب (تقييم مستوى أداء مختص علم النفس العمل والتنظيم لأدواره في المؤسسات الصناعية من وجهة نظر المسيرين والمدراء: دراسة ميدانية بولاية المسيلة). والتي هدفت إلى تقييم أداء أخصائي علم النفس العمل والتنظيم لأدواره في المؤسسات الصناعية من وجهة نظر المسيرين والمدراء. وطبقت على عينة مكونة من (20) مشرفا ومديرا. تم فيها استخدام المنهج الوصفي واستبيان قام الباحثان بإعداده، وكان مكونا من (30) عبارة مقسمة على (05) مجالات وهي (اختيار العاملين، قياس أداء العاملين، مساعدة المشرفين الجدد، التصدي للمشكلات النفسية، وتحليل أسباب الحوادث). وأظهرت نتائجها: وجود مستوى أداء مرتفع لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في المجالات الخمسة السابقة الذكر، ما يعني أنه يساهم بشكل كبير في تطوير المؤسسة الجزائرية، وهذا ما أكده المشرفون والمدراء من خلال تقييمهم لأدواره فيها.

- **دراسة لرقم عز الدين (2018):** المعنونة ب (تطبيقات علم النفس التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية). والتي هدفت إلى الاطلاع على واقع تخصص علم نفس العمل والتنظيم بالمؤسسات الجزائرية وقام بتطبيقها على عينة قصدية مكونة من (20) مؤسسة كبيرة تتوفر على مدير لتسيير الموارد البشرية واستعان فيها بالمقابلة المقننة وتقنية تحليل المحتوى للوثائق الادارية. وتوصل فيها لعدة نتائج أهمها: جهل العديد مسيري الموارد البشرية المستجوبين للمهام الحقيقية للأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم وعدم توفر منصب عمل خاص به في كل المؤسسات العشرين محل الدراسة. وجهل الأغلبية الساحقة من المستجوبين (16 مسير مقابل 04) لوجود تخصص في علم النفس يهتم بتسيير الموارد البشرية كما وأجاب (75 بالمئة منهم) عن علمهم بتخصص ادارة الأعمال كتخصص يهتم بالتكوين في مجال تسيير الموارد البشرية، بينما (10 بالمئة) من المستجوبين هم فقط من أشاروا إلى تخصص علم النفس العمل والتنظيم. وعبر ما مقداره (80 بالمئة) عن رأيهم حول دور الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم بأنه يهتم بمعالجة الأمراض النفسية فقط. في حين عبر (10 بالمئة) منهم بأنه يهتم بدراسة بيئة العمل، و(5 بالمئة) بتحديد احتياجات التكوين، و(5 بالمئة) الأخيرة بتطوير الأداء.

- **دراسة لعرباوي فاطمة الحسناء (2017):** المعنونة ب (دور أخصائي علم النفس والتنظيم في عملية التوظيف من وجهة نظرهم: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات

الصناعية). والتي هدفت إلى معرفة مدى مساهمة الاخصائيين في علم النفس العمل والتنظيم في عملية التوظيف. ولتحقيق هذا طبقتها على عينة قصدية مكونة من (14) أخصائي في المجال، والعاملين بعدد من المؤسسات الصناعية (سونلغاز، نفطال، مؤسسة كوندور، المنطقة الصناعية الرويبة وما تضمه من شركات)، من ولايات (المسيلة، برج بوعريرج، الجزائر العاصمة). مستعينة باستبيان من اعدادها ضمنته ثلاث مجالات (تطابق المهام القانونية مع المهام الواقعية المشاركة في التخطيط لعملية التوظيف، المشاركة في عملية الانتقاء). وتوصلت نتائجها إلى أن المهام القانونية للأخصائيين في علم النفس العمل والتنظيم تتطابق بدرجة متوسطة مع المهام الواقعية من وجهة نظرهم، وأيضا مساهمة هؤلاء الأخصائيين بنفس الدرجة في كل من عملية (تخطيط، توظيف، وانتقاء) الموارد البشرية.

- **دراسة بن زروال فتيحة (2017):** تمحورت حول اقتراح نموذج لتطوير التكوين في تخصص علم النفس العمل والتنظيم في الجزائر. وأشارت أن هذا التخصص في الدول المتقدمة يعتبر من أهم فروع علم النفس وذلك منذ عشرات السنين، إذ تفطنت مختلف المنظمات الاقتصادية فيها لأهمية مخرجاته من خدمات متخصصة وكوادر محترفة بإمكانها المساعدة في تطويرها وتحقيق الأرباح لها. الأمر الذي جعل الجامعات تستمر في هذا التخصص وترعاه. أما في بلادنا وفي ظل القطيعة شبه التامة بين الجامعة ومنظمات المجتمع خاصة الاقتصادية منها، فإن التخصص لا يزال يعاني من التهميش. فبجانب جهل المنظمات أو تجاهلها له عن غير قصد في غالب الأحيان، ينظر إليه العاملون بتخصصات علم النفس الأخرى والدارسون لها نظرة الدونية، فترى الكثير من الطلبة يجبرون على الدراسة فيه إجبارا. وتعتقد بأن مسؤولية تصحيح هذا الوعي منوطة أولا بالمكونين والباحثين في هذا المجال(ص145).

- **دراسة عبد المجيد بكاي (2015):** التي هدفت إلى معرفة مكانة وواقع الممارسة النفسية التنظيمية لاختصاص علم النفس العمل والتنظيم في الجزائر، وأهم المعوقات التي تواجهها هذه الممارسة في المؤسسات المختلفة المتعلقة: ب (التوظيف، التكوين والتدريب، بيئة العمل والوسائل، مكانة التخصص ضغط المهن المكتبية والإدارية). وكذا التساؤل حول مدى ضرورة استقلالية مركز عمل المختص النفسي في العمل والتنظيم بالجزائر. ولجمع البيانات أعد استبيان لذلك، وطبقها على عينة من (23) أخصائي وأظهرت نتائجها: ضعف مكانة تخصص علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات الجزائرية. وكذا وجود المعوقات سابقة الذكر

التي تمنع من الممارسة النفسية التنظيمية الفعالة. كما بينت نتائجها ضرورة استقلالية مركز عمل المختص النفسي في العمل والتنظيم في المؤسسات الجزائرية(بوحارة، 2021، ص120-121).

وأوضح بكاي (2015) من جهة أخرى بالنسبة لواقع تخصص علم النفس العمل والتنظيم بالجزائر بأنه يشوبه غموض فيما يتعلق بالممارسة النفسية والتنظيمية للأخصائي. فالجزائر لم تواكب بعد الدول المتقدمة فيما يتعلق بهذه المهنة، كما أنه لا يوجد بها تسمية وظيفية مستقلة له. فحملة الشهادات في هذا التخصص يتم توظيفهم في أقسام إدارة الموارد البشرية بصفة (متصرفين إداريين) أين تصبح مهامهم إدارية بحتة(بوحارة، 2021، ص128).

- **دراسة كفان سليم (2011)** المعنونة ب (علم النفس العمل والتنظيم ودوره في تفعيل اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال). والتي هدفت إلى تسليط الضوء على الدور الفعال الذي يقوم به أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في مجال تسيير وإدارة الموارد البشرية، في ظل عدم معرفة المؤسسات الجزائرية لأهمية دوره فيها بحيث أنها لا تزال تعتمد في الكثير من الأحيان على الخبرات الأجنبية في محاولة منها لتفعيل عملية تسيير مواردها البشرية. وأضاف بأن المؤسسة الجزائرية تجهل تماما ما معنى أخصائي علم النفس العمل، وأرجع سبب ذلك إلى الثقافة التنظيمية السائدة فيها، والتي تركز اهتمامها الكبير على العنصر البشري كعنصر أساسي في تطورها واستمراريتها، في الوقت الذي تقوم فيه المؤسسات الأجنبية بالاهتمام الكبير بالتخصص كعنصر أساسي لتطوير المورد البشري فيها.

- **دراسة كفان سليم (2008)** المعنونة ب (أخصائي علم النفس العمل ودوره في تفعيل وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية). والتي سعت إلى تحقيق عدة أهداف أهمها تحديد أدوار أخصائي علم نفس العمل في مواجهته للمعوقات بمجال كل من (التوظيف، الاختيار والتوجيه، الدافعية في العمل الرضا الوظيفي) التي تحد من التسيير الفعال لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية. والتوصل إلى مقترح للارتقاء بالممارسة المهنية له. ولتحقيق ذلك اعتمد على المنهج التقييمي عن طريق أسلوب الحصر الشامل للأخصائيين في مجال علم نفس العمل واستبيان من اعداده لجمع البيانات اللازمة بحيث بلغت عينة الدراسة (21) أخصائيا. وكشفت نتائجها عن: أن ما يقوم به أخصائي علم النفس العمل من أدوار في مواجهة التحديات التي تعوق تسيير وإدارة الموارد البشرية بالمؤسسات الجزائرية في المجالات السابقة الذكر كانت مرتفعة بنسبة تفوق (80.00 بالمئة).

من خلال تحليل الدراسات والمعلومات أعلاه يتضح لنا مجموعة من النقاط الهامة حول ما هو مطلوب من أدوار لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم، وواقعه في المؤسسات الجزائرية وهي كالتالي:

- إن ما يفترض قانونيا أن يقوم به الأخصائي في علم نفس العمل والتنظيم في المؤسسات الجزائرية هو ما يلي:

- ممارسة نشاطات الدراسة والرقابة والتقييم كل في ميدان اختصاصه.
- معالجة جميع المسائل المتعلقة بصلاحيتهم والسهر على تطبيق القوانين والتنظيمات في هذا المجال.
- المبادرة بكل التدابير الرامية إلى تحسين التسيير المرتبط بميدان تدخلهم.
- ممارسة نشاطات التصميم والتقييس القانوني، كل في ميدان اختصاصه.
- المساعدة على اتخاذ القرار من خلال اعداد دراسات وتقارير تتعلق بمسائل خاصة.
- تحضير النصوص القانونية ذات الطابع العام أو الخاص، ولا سيما منها المشاريع التمهيدية للقوانين وكذا مشاريع النصوص التنظيمية وجميع الأدوات القانونية الأخرى ذات الصلة.
- ممارسة نشاطات التوجيه والضبط والتقدير والاستشراف كل في ميدان اختصاصه.
- المشاركة في اعداد السياسات العمومية، ويقومون بتقييم مدى تنفيذها على صعيدي النتائج والآثار.
- القيام بجميع الدراسات أو التحاليل التي تتطلب كفاءة متعددة التخصصات في مجال التسيير العمومي.
- ضمان مهام التحليل والتقييم المعمقة التي لها علاقة بنشاطاتهم، كل في ميدان اختصاصه.

- غير أن ما أظهرته نتائج الدراسات أعلاه عن أدواره في المؤسسات الجزائرية فهو كما يلي:

- حملة الشهادات في هذا التخصص يتم توظيفهم في أقسام إدارة الموارد البشرية بصفة (متصرفين إداريين) أين تصبح مهامهم إدارية بحتة(بوحارة، 2021).
- دور أخصائي علم النفس العمل والتنظيم بالنسبة للمؤسسات الصناعية من وجهة نظر مسيريها ومدراءها في المجالات التالية: (اختيار العاملين، قياس أداء العاملين،

مساعدة المشرفين الجدد، التصدي للمشكلات النفسية، وتحليل أسباب الحوادث) كان مرتفع فيها(جلاب وخطوط، 2019).
- ما يقوم به أخصائي علم النفس العمل من أدوار في المجالات التالية (التوظيف، الاختيار والتوجيه الدافعية في العمل، الرضا الوظيفي) لمواجهة التحديات التي تعوق تسيير وادارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية هي بنسبة تفوق (80.00 بالمئة)(كفان، 2008).
-مساهمة أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في التخطيط لعملية التوظيف من وجهة نظر مسيري المؤسسة الجزائرية هو بدرجة متوسطة(لعرباوي، 2017).
-مساهمة أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في عملية الانتقاء من وجهة نظر مسيري المؤسسة الجزائرية هو بدرجة متوسطة(لعرباوي، 2017).

هذا وأضاف نعموني (2014) بصفته مختص في علم النفس العمل والتنظيم وأيضا لكونه كان موظفا بمؤسسة جزائرية لعدة سنوات، أن من بين المهام الروتينية التي قد يكلف بها الأخصائي النفسي في العديد من المؤسسات الجزائرية هي متابعته للأجور وتقييمه للأفراد، الإشراف على المهام الإدارية المختلفة من رد على مراسلات العمال، وإعداد المقررات والعقود، تحضير ملفات تقاعدهم، مسك البعض من الدفاتر والسجلات الخاصة (دفتر الأجور، سجل العطل المدفوعة الأجر، سجل حوادث العمل، ... إلخ) التدخل لفض نزاعات العمل، والمساهمة في تكوين فرق عمل متناسقة.

أما بالنسبة لواقع مهنة الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات الجزائرية في ضوء الدراسات الميدانية السابقة أيضا فهو كما يلي:

- تتطابق المهام القانونية لأخصائي علم النفس العمل والتنظيم مع مهامه الواقعية بدرجة متوسطة(لعرباوي، 2017).
- وجود بعض الغموض أو عدم وضوح أدواره أحيانا، أو تجاهل وعدم اقتناع من بعض المتواجدين بميدان العمل أحيانا أخرى(بوحارة،2021).
- دور أخصائي علم النفس العمل والتنظيم بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية من وجهة نظر مدراءها يبقى مجهولا لدى العديد منهم(لرقم، 2018).
- الجهل التام للمؤسسة الجزائرية لمعنى أخصائي علم النفس العمل، وسبب ذلك هو الثقافة التنظيمية السائدة فيها، والتي تركز اهتمامها الكبير على العنصر البشري كعنصر أساسي في تطورها واستمراريتها في الوقت الذي تقوم فيه المؤسسات

الأجنبية بالاهتمام الكبير بالتخصص كعنصر أساسي لتطوير المورد البشري فيها(كفان، 2011).
- جهل الأغلبية الساحقة من مدراء ومسيري المؤسسات الاقتصادية لوجود تخصص في علم النفس يهتم بتسيير الموارد البشرية، وعلمهم بوجود تخصص (إدارة الأعمال) المهتم بالتكوين في مجال تسيير الموارد البشرية(لرقم، 2018).
- معاناة تخصص علم النفس العمل والتنظيم من التهميش، وجهل المنظمات أو تجاهلها له عن غير قصد في غالب الأحيان، والنظرة الدونية له من قبل الدارسين والعاملين بتخصصات علم النفس الأخرى. بن زروال(2017)
- تعبير الأغلبية الساحقة من مدراء ومسيري المؤسسات الاقتصادية لرأيهم حول دور الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم بأنه يقتصر على الاهتمام بمعالجة الأمراض النفسية(لرقم، 2018).
- مكانة تخصص علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات الجزائرية لا تزال ضعيفة، وواقعه يشوبه الكثير من الغموض من حيث الممارسة النفسية التنظيمية الفعالة له، في ظل عدد من المعوقات التي تحول دون ذلك(بوحارة، 2021).
- عدم توفر منصب عمل يسمى الأخصائي النفساني عمل وتنظيم بالمؤسسات الاقتصادية(لرقم، 2018).
- بروز بعض العوامل المولدة لبعض الإحباطات والضغوط النفسية المعيقة لأدائه لدوره كما ينبغي مما قد يؤثر على توافقه النفسي والمهني على السواء في ظل ممارسته المهنية(بوحارة، 2021)
- اعتماد المؤسسات الجزائرية في الكثير من الأحيان على الخبرات الأجنبية في محاولة منها لتفعيل عملية تسيير مواردها البشرية في ظل عدم معرفتها لأهمية دور أخصائي علم النفس العمل والتنظيم فيها(كفان، 2011).

خاتــمة:

في ضوء ما تم التطرق إليه أعلاه، يمكن القول بأن موضوع هذه الورقة البحثية يكتسي أهمية كبيرة في تخصص علم النفس العمل والتنظيم، بحيث أوصى العديد من الباحثين في الدراسات السابقة أعلاه أمثال (بوحارة، 2021) و(كفان 2011) وبن زروال (2017) إلى ضرورة الاهتمام أكثر بالأخصائي النفسي في علم نفس العمل والتنظيم بالمؤسسات الجزائرية، من خلال تشجيع الطلبة الجامعيين على اختيار ودراسة تخصص علم النفس العمل والتنظيم، والعمل على خلق فرص أكثر للخريجين فيه، وتعزيز مكانة الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في

سوق العمل وهيئات العمل الوطنية، والاهتمام أكثر بالجانب التدريبي والتكويني له والسماح له بالمشاركة في تسيير المؤسسة، ومنحه صلاحيات حقيقية ليطور فعلا مواردها البشرية، وإزالة مختلف العقبات (الادارية، التشريعية، وحتى الشخصية) التي تقف حيال تحقيقه لأهدافه وأهداف المؤسسة. أما بالنسبة لأدواره بالمؤسسة الجزائرية فكان هناك تضارب بين تصريحات مسيري ومدراء المؤسسات الجزائرية حول أهميتها، غير أن الأغلبية الكبيرة منهم أبدت جهلها بالمقصود منه، وبالأدوار الحقيقية له، ولا يزال الغموض يكتنفها لديهم من حيث الممارسة النفسية التنظيمية الفعالة له داخل المؤسسة.

قائمة المراجع:

1.بن زروال، فتيحة(2017). نموذج مقترح لتطوير التكوين في تخصص علم نفس العمل والتنظيم. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. 12(01). ص ص.145-154.

2.بوحارة، هناء.(2021). الممارسة النفسية في المؤسسات المهنية: الواقع والآفاق. مجلة مجتمع تربية وعمل. 06(02). ص ص.116-132.

3.جلاب، مصباح وخطوط، رمضان.(2019). تقييم مستوى أداء مختص علم نفس العمل والتنظيم لأدواره في المؤسسات الصناعية من وجهة نظر المسيرين والمدراء: دراسة ميدانية بولاية المسيلة. مجلة العلوم الإنسانية. العدد (51). ص ص.503-516.

4.ديسلر، جاري. (2012). إدارة الموارد البشرية. ترجمة (محمد سيد احمد عبد المتعال). المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.

5.السلمي، علي.(بدون). ادارة الموارد البشرية. غريب للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة.

6.سليماني صبرينة.(بدون). محاضرات الارغونوميا. تم استرجاعه بتاريخ (2022/08/09) على الرابط
(https://www.academia.edu/45054491/محاضرات_الارغونوميا.)

7.طه، فرج عبد القادر. (2001). علم النفس الصناعي والتنظيمي. جمهورية مصر العربية: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

8.طه، فرج عبد القادر. (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط6. جمهورية مصر العربية: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

9.علوطي، عاشور.(2021). دور المختص في علم النفس التنظيمي في تحقيق الكفاءة والسلامة المهنية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. 11(01). ص ص.231-254.

10.عويضة، كامل محمد محمد.(1996). علم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العلمية.

11.العيسوي. عبد الرحمن.(بدون). دراسات نفسية حديثة معاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة. جمهورية مصر العربية: دار المعارف.

12.فلاحي، هدى وهيبة. (بدون). مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم. تم استرجاعه بتاريخ (2022/10/06) على الرابط (https://fss.univ-alger2.dz/cours-en-ligne).

13.القحطاني، محمد بن دليم.(2008). ادارة الموارد البشرية (نحو منهج استراتيجي متكامل). ط2. المملكة العربية السعودية: العبيكان للنشر.

14.كشواي، باري.(2006). إدارة الموارد البشرية. ترجمة (كوجان بيدج). ط2. جمهورية مصر العربية: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

15.كفان، سليم (2008). أخصائي علم النفس العمل ودوره في تفعيل وادارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. تم استرجاعه بتاريخ (2022/10/04) على الرابط
(https://www.researchgate.net/publication/341192540_akhsayy_lm_alnfs)

16.كفان، سليم. (2011). علم النفس العمل والتنظيم ودوره في تفعيل اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال، مجلة العلوم الانسانية، العدد (36). ص ص.131-140.

17.لرقم، عز الدين. (2018). تطبيقات علم النفس التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. 09(03). ص ص. 07-17.

18.لعرباوي، فاطمة الحسناء.(2017). دور أخصائي علم النفس والتنظيم في عملية التوظيف من وجهة نظرهم: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الصناعية. مذكرة ماستر في علم النفس. جامعة المسيلة. الجزائر.

19.ماهر، أحمد. (2004). إدارة الموارد البشرية. جمهورية مصر العربية: الدار الجامعية.

20.المديرية العامة للوظيفة العمومية. (2008). مقرر رقم 13 المؤرخ في (2008/09/03) المحدد لقائمة الشهادات والمؤهلات المطلوبة للالتحاق ببعض رتب الأسلاك المشتركة في المؤسسات والادارات العمومية. تم استرجاعه بتاريخ (2022/10/08) على الرابط (https://grh82.blogspot.com/2016/10/13-03-2008.html).

21.مرزوق، نعيمة.(2019). مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم. مطبوعة مقدمة لطلبة السنة الثانية علم النفس. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة البويرة. الجزائر.

22.المرسوم التنفيذي رقم 08-04 المؤرخ في (11 محرم عام 1429) الموافق (19 يناير سنة 2008)، يتضمن القانون الاساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية. تم استرجاعه بتاريخ (2022/10/08) على الرابط (https://www.dgfp.gov.dz/texte/a38.pdf).

23.المرسوم التنفيذي رقم 16-280 المؤرخ في (2 صفر عام 1438) الموافق (2 نوفمبر سنة 2016)، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 08-04 المؤرخ في (11 محرم عام 1429) الموافق (19 يناير سنة 2008)، يتضمن القانون الاساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية. تم استرجاعه بتاريخ (2022/10/08) على الرابط (https://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2016/A2016066.pdf).

24.المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد. (بدون). دراسة مناصب العمل. الجزائر.

25.المشعان، سلطان عويد. (1994).علم النفس الصناعي. لبنان: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

26.مكناسي، محمد. (2017).محاضرات في مقياس علم النفس العمل والتنظيم. مقدمة في مقياس علم النفس العمل والتنظيم لطلبة السنة الثانية ليسانس علم النفس. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة قالمة. الجزائر.

27.منصوري، مصطفى وبودالي، يمينة.(2017). الارغونوميا المدرسية في خدمة التعليم وتطويره. مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية. العدد 34. ص ص.127-138.

28.نعموني، مراد.(2014). مدخل إلى علم نفس العمل والتنظيم. جسور للنشر والتوزيع: الجزائر.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم
النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 170-180

أخصائي علم النفس العمل والتنظيم ودوره في الوقاية من الاضطرابات النفسية في العمل

Specialist in work and organization psychology and its role in the prevention of mental disorders at work

شهرة زاد بوعالية *

جامعة الطارف /الجزائر

تاريخ الإرسال:2022/10/31 تاريخ القبول: .2022/11/02

ملخص: يهدف البحث إلى إبراز دور اخصائي علم النفس العمل والتنظيم في الوقاية من الاضطرابات النفسية فيد العمل، وذلك لما تتسم به بيئة العمل من عدة مشكلات واضطرابات نفسية وسلوكية هددت العامل وأدت إلى عدم استقراره وسوء توافقه، وبالتالي التأثير على صحته النفسية، وعليه برزت الحاجة الماسة إلى وجود أخصائي نفسي في مؤسسة العمل لوقاية العامل وضمان استقراره وبالتالي أداء مهامه على أكمل وجه.

الكلمات المفتاحية: علم النفس العمل والتنظيم، الاضطرابات النفسية، بيئة العمل

Abstract: The research aims to highlight the role of the work and organization psychologist in the prevention of mental disorders at work, due to the work environment characterized by several problems and psychological and behavioral disorders that threatened the worker and led to his instability and poor compatibility, and thus affecting his mental health. The presence of a psychologist in the workplace to protect the worker and ensure his stability and thus perform his duties to the fullest.

** المؤلف المرسل: شهرة زاد بوعالية*

Key words: Work and organization psychology, mental disorders, work environment.

مقدمة:

يقول رائد علم الاجتماع ابن خلدون "أن الإنسان ابن بيئته"، فالبيئة التي نعيش ونعمل فيها ونقضي أوقات فراغنا فيها لديها تأثير هائل في صحتنا، حيث مشكلات صحية مثل البدانة وأمراض القلب المزمنة والتوتر وقضايا الصحة العقلية ترتبط ببيئات المدن وهذا ما يؤكده خبراء نفسيين ودراسات حديثة(الرفاعي، 2021).

وبالنظر إلى تعقدت الحياة وتفاقم مشكلات الأفراد، فالفرد لم يعد في منى عن الضغوط والاضطرابات النفسية في كل جوانب حياته فأصبح يجد صعوبة في تكيفه وشعوره بالرضا، لأن جملة الظروف وخصوصا منها البيئية التي تواجه الأفراد في المجتمع الذي يعيشون فيه لها انعكاس كبير على صحتهم النفسية وهو ما يترجم الارتفاع المسجل في معدلات الاكتئاب من جهة والقلق النفسي من جهة أخرى وهو ما يؤدي وللأسف إلى انخفاض مستوى الصحة النفسية لدي الأفراد وبالتالي الوقوع فريسة الاضطرابات النفسية والعقلية على حد السواء.

وفي بحث قام به هرسي «Heresy» على 400 حالة من حالات إصابات العمل، درس فيه كل فرد من أفراد البحث دراسة أكلينكية، تبين أن نصف الحوادث في الحالات المدروسة حدثت عندما كان العامل في حالة نفسية يشوبها القلق والتشاؤم في لحظة وقوع الحادث، أو خلال اليوم قبل وقوع الحادث، وأن الاضطراب النفسي كان نتيجة استعمال الحالة النفسية المرضية للعامل بتوهمه أخطاراً لا أساس لها من الواقع كالخوف من العقاب أو الفصل من العمل أو الخوف من الإصابة في العمل، أو نتيجة المشاكل العائلية أو بسبب التعب وعدم النوم الكافي نتيجة الأرق، أو السهر مما أدى إلى إغفال العامل فترة قصيرة أثناء العمل فيتعرض للحوادث، أو بسبب الاضطراب الانفعالي الدوري (جودت، 2006، 02).

فتتعدد الاضطرابات النفسية في البيئة المهنية لاعتبارها بيئة خصبة ومهيأة لبروزها والتي منها القلق العصاب، الاكتئاب، الاغتراب المهني بالإضافة إلى

اضطراب ثنائي القطب وغيرها من الاضطرابات والمشكلات النفسية التي تصيب العامل في مكان عمله وتحد من أدائه وإنتاجيته.

ولعل القلق الذي هو شعور بالهلع والخوف من شيء ما، وتوقع الشر والخطر في الظروف العادية، أهم الأمراض النفسية في الميدان الصناعي، نظراً لأن صاحبه يتميز دائماً بالعجز عن العمل بكفاءة مهما كان على درجة كبيرة من الذكاء، كما أنه يتميز بالتركيز حول الذات فيعجز عن تكوين علاقات إنسانية سوية, فإن كان عاملاً أو مشرفاً أو رئيساً فإنه يتحول بعيداً عن الغير(جودت، 2006، ص3).

إن بيئة العمل المفعمة بالحيوية وروح التعاون والتي يسودها التوافق والتكيف بين العاملين لها تأثير جد ايجابي على نفسية العاملين ومعنوياتهم مما يؤدي هذا إلى تعزيز ثقتهم بنفسهم وبالتالي تمتعهم بمستوى جيد من الصحة النفسية. وعليه يأتي دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم لتحقيق هذا التوافق والتكيف للعامل والعمل على تعزيز ثقته بنفسه بناء على جملة من التقنيات والاستراتيجيات النفسية التنظيمية وكذلك وقايتهم من لوقوع في شبح الاضطرابات النفسية

1. أخصائي علم النفس العمل والتنظيم

1.1. علم النفس العمل والتنظيم:

علم النفس العمل والتنظيم أو ما يطلق عليه علم النفس الصناعي هو احد فروع علـم النفس إذ يغلب عليه الجانب التطبيقي؛ ويهدف هذا العلم إلى الدراسة النفسية والاجتهادات العلمية للاستفادة من أسس علم النفس ونظرياته وطرقه في البحث ونتائج بحوثه وذلك في ميدان العمل والإنتاج وترشيد الجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان مجتمعه.

ويعريف دريفر: علم النفس الصناعي بأنه: "فرع من فروع علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج البحث في علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي أو الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم وطرق العمل وظروفه ... الخ"(عكاشة، 1999، ص5).

المجتمعات الحديثة يولدون ويتعلمون، ويعملون، ويتعبون أو يلعبون... بواسطة تنظيمات (أو منظمات)" وهو بهذا الاستهلال يريد أن يحدد مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي(طه، 1988، ص10)

يتبين لنا أن علم النفس التنظيمي ما هو إلا توسيع لدائرة اختصاص علم النفس الصناعي ومجالات اهتمامه حتى تشمل كل المجالات والاهتمامات التي حدثنا عنها جيلمر. فقبل السبعينات من هذا القرن كنا نجد علم النفس الصناعي يكاد يقتصر على مجالات العمل والإنتاج، أما الآن فان تسميته الجديدة بعلم النفس التنظيمي تعتبر تصحيحا لتسميته القديمة بعلم النفس الصناعي(طه، 1988، ص11)

2.1. الأخصائي النفسي:

يعرف الأخصائي النفسي حسب الوشاحي (2009) هو أخصائي حاصل على درجة علمية سواء كانت ليسانس أو ماستر أو دكتوراه في علم النفس، ويمارس عمله في عيادة خاصة أو في مؤسسة عمومية استشفائي أو تربوية أو عقابية، يعمل على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية (بوحارة، 2021، ص124).

يعرف الأخصائي النفسي على انه ذلك الشخص المتخصص الذي يستخدم الأسس والتقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية ويتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق الإكلينيكي مثل الطبيب والطبيب النفسي الأخصائي الاجتماعي والممرضة النفسية كل في حدود إعداده وتدريبه وإمكاناته في تفاعل ايجابي بقصد فهم ديناميات شخصية العميل المريض وتشخيص مشكلاته والتنبؤ باحتمالات تطور حالته ومدى استجابته لمختلف أساليب العلاج ثم العمل على الوصول به إلى أقصي درجة تمكنه من التوافق الشخصي والاجتماعي(دبارسو، 2010، ص11).

3.1. مؤهلات أخصائي علم النفس العمل والتنظيم:

إن إعداد أخصائي علم النفس العمل والتنظيم من بين الجوانب المهمة في المنظمات والمؤسسات وهذا بغض النظر عن طبيعة عمل تلك المؤسسات والمنظمات لأنه يحاول في هذا الصدد أن يرقى مستوى تلك المؤسسات من حيث تحسين الإنتاج من حيث الكمية والنوعية وكذا تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي

للعاملين في تلك المنظمات وكل هذا يتطلب العديد من البرامج المتعلقة بإعداد وتأهيل الأخصائي النفسي في مجال العمل وكذا تحسينها في المستقل إن أخصائي العمل يكن أن يمارس هذه المهنة والتي يكون على الأقل متحصل على شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، ويتضمن إعداد الأخصائي النفسي في العمل إعدادا تدريبيا على التطبيقات العملية وعلى إجراء البحوث في المجال الصناعي. ويثمن برنامج التكوين في هذا المجال تصميم البحوث والإحصاء إضافة إلى موضوعات علم النفس العمل والتنظيم والتي أقرتها جمعية علم النفس الأمريكية سنة 1985(كفان، 2011، ص136-137)

4.1. دور الأخصائي النفسي:

وفقا للمادة 18 للمرسوم التنفيذي رقم 91-111 المؤرخ في 27 أفريل 1991 يكلف الأخصائيون النفسانيون العياديون للصحة العمومية وتحت وصاية مسؤوليهم بتنفيذ المهام التالية :الفحوصات النفسية، الميزانيات النفسية، التشخيص والتنبؤ النفساني، المساعدة النفسانية) إرشاد، توجيه، المرافقة النفسية للافراد الذين يعانون من أم ارض خطيرة ، التحضير النفساني للتدخل الجراحي وغيرها) (أورد في: برزوان، 2016)، حيث يرى الكثير من الباحثين أن الأدوار المنوطة بالأخصائي النفسي تتمثل في تشخيص الاضطرابات النفسية وعلاجها، وعمل البحوث النفسية وتقديم الاستشارات للأفراد والمؤسسات العلاجية(بوحارة، 2021، ص125).

أما في بيئة العمل حدد فريزر Frezer 1969 في نقاط الموضوعات التالية:

-زيادة إنتاجية العامل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات، وتحسين وسائل التدريب المهني وكل ما يتعلق بالعامل ووجباته.

-إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتخفيف من ضغط العوامل الفيزيقية في مجال العمل، وتقليل التعب والملل.

-معرفة متطلبات العمل، وخصائص العامل الشخصية وقياس مدى امتلاك الأفراد لتلك الخصائص.

-زيادة الاشباعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العمل مجرد روتين خال من المعنى، يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه بل يجب تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية.(مشعان، 2016، ص16).

ثانيا: الاضطرابات النفسية

1.الاضطرابات النفسية:

يرجع الاضطراب النفسي إلى صدمات انفعالية وأحداث أليمة وأزمات نفسية، واضطرابات في العلاقات الإنسانية تعرض لها الفرد في طفولته المبكرة وفي عهد الكبر. وبعبارة موجزة يرجع إلى تضافر كبير عنيف في فترة الطفولة مع أزمات نفسية عنيفة في فترة الكبر. ولم يكشف التشريح العصبي حتى اليوم عن وجود تلف في النسيج العصبي للعصابية. والاضطراب النفسي أو الصعاب اضطراب في الشخصية يبدو في صورة أعراض نفسية جسمية مختلفة منها: القلق والوساوس والشكوك والأفكار المتسلطة والمخاوف الشاذة والأفعال القسرية التي يجد المريض نفسه مضطرا إلى أدائها. ومن هذه الأعراض تعطل حاسة من الحواس كالسمع والبصر أو شلل عضو من الأعضاء كاليد والساق دون أن يكون لهذا التعطل أو الشلل سبب جسمي أو عصبي(مشعان، 1994، ص335).
وتعرف الاضطرابات النفسية **حسب الدليل الاضطرابات النفسية والسلوكية (CM10)** فيرى أن مصطلح الاضطراب يشير إلى: وجود مجموعة من الأعراض والسلوكات التي تكون محددة عياديا، ويشتمل في معظم الحالات على مشاعر الضيقة و تشوش في وظائف الشخصية(عكاشة ، 1999، ص5).

ويتفق معظم علماء علم النفس على أن الاضطرابات النفسية تشير إلى: "حالات سوء التوافق مع النفس، أو مع الجسد، أو مع البيئة، طبيعة كانت أم اجتماعية، ويعبر عنها بدرجة عالية من القلق والتوتر، والإحساس باليأس والتعاسة والقهر، وغالبا ما تمس البعد الانفعالي الشخصية، ويظل معها الفرد المضطرب متصلا بالحياة الواقعية، قادرا على استبصار حالته المضطربة. (بوعود، 2014، ص31).

يعرف **Kessler (2005)** الاضطرابات النفسية بأنها :"تلك الأمراض التي تؤدي الى إحداث تغير غير طبيعي في سلوك الفرد ووظائفه المعرفية، إضافة إلى حدوث خلل في قدرة سيطرة الفرد على مشاعره الأمر الذي يؤدي بالنهاية إلى

ظهور أعراض نفسية وسلوكية غريبة تؤثر سلبا في حياته بشكل عام (kessler, & all ,2005. 619)

2.نماذج من الاضطرابات النفسية في العمل :

إن استطاع الفرد أن يعيش في زحمة هذه الحياة عيشة راضية مرضية منتجة في حدود قدراته واستعداداته قيل انه حسن التوافق. أما إن عجز عن ذلك بالرغم مما يبذله من جهود فهو" سيء التوافق". (راجح، 1968، ص485) وفيما يلي سنقدم نماذج من الاضطرابات النفسية في العمل:

1.2. اضطراب القلق:

يعتبر القلق أساس جميع الأمراض النفسية، إلا أن منه أيضا ما يعتبر أساس جميع الإنجازات الإيجابية في الحياة. (الجغافرة، وحلمي، 2005، ص283) والقلق هو التركيز والخوف على الأشياء السيئة أو الخطرة التي يمكن أن تحدث، وتشمل اضطرابات القلق العام، واضطراب الهلع والرهاب Salters-) Pedneault,2019)

ويعني بالقلق حالة من التبرم والضيق وعدم الارتياح مع التوقع الدائم بحدوث ضرر، وفالعامل القلق شخص تعس، كلما زاد قلقه زاد احتمال استنفاذ طاقته ومن ثم لا يستطيع تخفيف توتراته المؤلمة. وبدلا من السعي لتحقيق الأهداف نجده حبيسا لصراعاته الداخلية(حمدي واخرون، 1999، ص27).

1.2. اضطراب الاكتئاب:

يعرف **المعهد الأمريكي للصحة العقلية** الاكتئاب على انه عبارة عن خلل في سائر الجسم والأفكار والمزاج، ويؤثر على نظرة الإنسان لنفسه ولما حوله من أشخاص، وما يحدث من أحداث بحيث يفقد المريض توازنه الجسدي والنفسي والعاطفي (حجازي، 2013، ص11)

يعرف الاكتئاب **حسب المنظمة العالمية للصحة (2019)** على انه مرض يميزه الشعور الدائم بالحزن وفقدان الاهتمام في الأنشطة التي يتمتع فيها الشخص عادة وهو يقترن بالعجز في أداء الأنشطة اليومية لمدة أسبوعين على الأقل، بالإضافة إلى ذلك يبدي المصابون بالاكتئاب العديد من الأعراض التالية في العادة : فقدان الطاقة، تغّير الشهية، النوم لفترات أطول أو أقصر، القلق، انخفاض معدل التركيز، التردد، الشعور بعدم احترام الذات أو بالذنب أو باليأس والتفكير في إيذاء النفس أو الانتحار(منظمة الصحة العالمية، 2019).

وعلى العموم فالاكتئاب خلل في المزاج وانخفاض القدرة على التركيز يفقد الشخص توازنه الجسدي والنفسي والذي يصاحبه في كثير من الأحيان الأفكار الانتحارية.

2. أخصائي علم النفس العمل والتنظيم ودوره في الوقاية من الأمراض النفسية في بيئة العمل:

-الاهتمام بالاختيار والتعيين في الوظيفة المناسبة: إن ذلك يهدف إلى إيجاد نوع من التوافق بين العامل وعمله. ففي الوقت الحالي يتم إتباع إجراءات الاختيار الصحيح بهدف منع شدة عبء العمل من الجانب الكمي والتأكد من أن الفرد العامل يملك القدرة والتكوين والتدريب اللازم على متطلبات الوظيفة، كما يجب أن تمتد إجراءات الاختيار إلى انتقاء الأفراد الذين يملكون القدرة على التكيف مع نظام ومتطلبات العمل.

-تعديل بعض جوانب العمل: يمكن لإثراء الوظيفة أن يؤدي إلى الفعالية في الأداء والشعور بالرضا والاستقلالية والمسؤولية بالإضافة إلى التحدي. وكنتيجة لذلك نجد أن الإثراء الوظيفي يلعب دورا هاما في تخفيض مستوى المعاناة من التوتر الحاد.

-الاهتمام بتحليل مراكز العمل: إن تحليل العمل يسهم إسهاما فعالا في معالجة مصادر التوتر في العمل، فمن خلاله يمكننا الكشف عن بعض مصادره كالزيادة أو الانخفاض في عبء العمل، وظروف العمل الغير صحية. فإذا علم الفرد العامل أن نظام تقويم الأداء نظام عادل ومنطقي بالإضافة إلى إدراكه أن نظام الحوافز في المؤسسة نظام قائم على العدل، فإن التوتر في هذه الحالة والناتج عن عوامل كهذه ينخفض ويتحول إلى حافز.

-فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال: يجب على المنظمة أن تفتح قنوات للاتصال المباشر بين إدارتها وعمالها بهدف تدفق كل المعلومات المتعلقة بما يحدث في المؤسسة سواء تعلق الأمر بالمنظمة ذاتها أو العمال. إن ذلك من شأنه أن يجعل من العامل يشعر بأن شكواه أو مشكلاته الخاصة منها أو المهنية قد أثارت اهتمام المسؤول، فإن معاناته من التوتر الحاد وما يترتب عنه سيزول، وبذلك يصبح

العامل أكثر استعدادا ورغبة في إظهار السلوك المرغوب فيه في المؤسسة (لعريط، 2009، ص105-107).

-تحليل مناصب العمل وتحليل الأفراد إن تحليل مناصب العمل من شأنه المساعدة على تحديد مختلف متطلباتها من متطلبات عامة، سمات شخصية، قدرات عقلية، ظروف فيزيقية وأدوات العمل وأجهزته، هذا الإجراء يجب أن يتلى بإجراء ثان يتمثل في قياس وتقدير مختلف خصائص العمال من أجل إيجاد علاقة توازن بين متطلبات الوظيفة والخصائص الشخصية للعمال من خلال مجموعة من العمليات المهنية أهمها التوجيه المهني(لعريط، 2009، ص87-90).

خاتمة:

لقد حاولنا في هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في وقاية العامل من الاضطرابات النفسية وذلك لما يملكه الأخصائي من إمكانيات علمية وتطبيقية واستخدامه التقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية، لفهم ديناميات شخصية العامل وتشخيص المشكلات والاضطرابات التي يعني منها ثم العمل على الوصول به إلى أقصي درجة تمكنه من التوافق الشخصي والاجتماعي، و إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل في مكان عمله، وتقليل التعب والملل.

قائمة المراجع:

1. بوحارة هناء(2021)، الممارسة النفسية التنظيمية في المؤسسات المهنية: الواقع والافاق، مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد 06، العدد 02.

2. بوعود أسماء(2014)، الاضطرابات النفسية بين السيكولوجيا الحديثة والمنظور الإسلامي، قراءات في التراث النفسي العرب إسلامي، لجنة البحث والدراسة في التراث النفسي، العدد 8.

3. الجغافرة سمية، حلمي فارس(2005)، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلّد 32 ، العدد 2.

4. حجازي سناء أبو نصير(2013)، علم النفس الإكلينيكي، عمان: دار المسير للنشر و التوزيع.

5. حمدى ياسين، على عسكر، حسن الموسوى(1999)، علم النفس الصناعي والتنظيم بين النظرية والتطبيق، الكويت: دار الكتاب الحديث.

6. دبارسو فطيمة(2010)، دراسة حول مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفسي الاكلينيكي بسكرة الجزائر، جمعية سيليفيس للصحة النفسية.

7. احمد عزت راجح(1968)، أصول علم النفس، القاهرة: دار الكتاب العربي.

8. فرج عبد القادر طه(1988)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار المعارف.

9. أحمد عكاشة(1999)، المراجعة العاشرة للتصنيف الدولي للأمراض تصنيف للإضطرابات العقلية والسموكية cim10 منظمة الصحة العالمية . المكتب الاقليمي لشرق المتوسط.

10. محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي، الاسكندرية: مطبعة الجمهورية.

11. كفان سليم(2011)، علم النفس العمل والتنظيم ودوره في تفعيل اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 36- ديسمبر.

12. لعريط بشير (2009)، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3 × 8) رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة قسنطينة.

13. عويد سلطان مشعان(1994)، علم النفس الصناعي، الكويت: مكتبة الفلاح.

14. عويد سلطان مشعان(2016)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت: دار الفكر للنشر.

15. محمد جودت ناصر(2006)، الأمراض النفسية وأثرها على السلوك الوظيفي، مجلّة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد العاشر، نوفمبر.

16. محمود، الرفاعي(2021)، المدن الذكية ودورها في منظومة الصحة النفسية، يونيو 12 https://elwatantife.com.2021

17. منظمة الصحة العالمية(2019)، الاكتئاب، http://www.who.int/ /topic/depression/ar/

18. Kessler, R.C., Chiu, W.T., Demler, O., Merikangas, K.R., & Walters, E.E, (2005). Prevalence, severity, and comorbidity of 12-month DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. Archives of General Psychiatry

19. Salters-Pedneault, Kristalyn ,(2019,10,25). Types and Symptoms of Common Psychiatric Disorders

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 181-197

الإسهامات والأبحاث في مجالات علم النفس العمل والتنظيم

Contributions and Researches in the Areas of Work and Organisation Psychology

د/ لعجايلية يوسف* *

باجي مختار -عنابة (الجزائر)

ط.د/ عبد القادر العياشي* **

جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

تاريخ الإرسال:2022/11/01 تاريخ القبول: 2022/11/04

ملخص: لقد تعددت فروع علم النفس وتشعبت ميادينه واختصاصاته تبعا لتعدد الموضوعات والمشكلات القائمة في المجتمع وتطوره الحضاري، إذ تنقسم فروع علم النفس إلى فروع نظرية تحدد الأسس التي تفسر السلوك، وفروع تطبيقية تهدف إلى تحقيق أغراض عملية تطبيقية عن طريق إخضاع النظريات والحقائق والأسس التي توصلت إليها الفروع النظرية واستثمارها في حل مشكلات الأفراد والمجتمع.

ويأتي علم النفس العمل والتنظيم في مقدمة الفروع التطبيقية في علم النفس الذي يهتم بمجال المؤسسة، العامل، الآلة، التنظيم داخل العمل، تسيير الموارد البشرية، بيئات العمل المختلفة.

تناولت هذه الورقة البحثية مجالات علم النفس العمل والتنظيم، والأبحاث التي تحققت في هذا المجالات.

الكلمات المفتاحية: علم النفس العمل والتنظيم، مجالات علم النفس العمل والتنظيم.

Abstract: Types of psychology have diversified and its fields and specialties have grown according to the subjects and problems of society and its development. Psychology is

* ***د/ لعجايلية يوسف*****، ladjailiayoucef@gmail.com***

*****Abdelkaderayach7@gmail.com ****

divided into theoretical branches that identify the basics that explain the behavior and practical branches that seek to achieve practical goals through applying theories in solving the problems of individuals and societies. Work and organization psychology is among the pioneer fields that deal with institutions, worker, machine, workplace organization, human resources management and work environment. This research has dealt with work and organisation psychology and the different researches conducted in this area.
Keywords: work and organisation psychology, fields of work and organisation psychology.

مقدمة:

يحتل علم النفس في الوقت الحاضر مكانة بارزة بين العلوم المختلفة، ويحظى باهتمام معظم فئات المجتمع، وقد امتد ليشمل ميادين الحياة كافة بحكم مجالاته المتعددة التي تدرس أنماط سلوك الإنسان في البيت، والمدرسة والشارع والمصنع والمتجر، واستناده إلى القوانين والمبادئ الأساسية التي تحكم السلوك الإنساني وتنظيمه، واستعانته بالمنهج العلمي التجريبي وأدوات القياس المتقنة، كل ذلك في إطار فهم الظاهرة النفسية والتنبؤ بها والسيطرة عليها والتوجيه فيها.

لذلك تعددت فروع علم النفس وتشبعت ميادينه واختصاصاته، تبعا لتعدد الموضوعات والمشكلات القائمة في المجتمع وتطوره الحضاري، إذ تنقسم فروع علم النفس إلى فروع نظرية تحدد الأسس التي تفسر السلوك، وفروع تطبيقية تهدف إلي تحقيق أغراض علمية تطبيقية عن طريق إخضاع النظريات والحقائق والأسس التي توصلت إليها الفروع النظرية، واستثمارها في حل مشكلات الإفراد والمجتمع.

ويأتي علم النفس العمل والتنظيم في مقدمة الفروع التطبيقية في علم النفس، الذي يستهدف دراسة المشكلات ذات الطبيعة النفسية التي تنشا في مجال العمل ومنظماته، وترشيد الجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان ومجتمعه، وذلك باستخدام المنهج العلمي المستخدم في العلوم النفسية، مما يضمن راحة العامل النفسية والجسمية من أجل زيادة كمية الإنتاج لتحقيق أكبر قدر من الأرباح، وزيادة فرص التقدم والرقي في العمل بما يتفق وقدرات العمال وتحقيق

علاقات عمل ودية ومستمرة إضافة إلى التوصل لفهم عميق لدوافع العمال وحاجتهم وأنماط سلوكهم، وذلك في أطار تيسير سبل إشباع هذه الدوافع والحاجات والتغلب على المشاكل التي تواجهها، وذلك من خلال تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد والجماعة، عن طريق حل المشكلات التي تواجه الإفراد والجماعات، حلا علميا إنسانيا يقوم على أسس ومبادئ علم النفس.

إشكالية البحث.

شكلت الثورة الصناعية الأولى (1760) منعطفا كبيرا في تقدم علم النفس العمل والتنظيم، وأحدثت انقلابا عظيما في حياة الناس، وطرق معيشتهم وجوهر نشاطهم وأساليب عملهم، والتي انتقلت بالإنسان من عصر الحرف اليدوية والحرف الزراعية إلى عصر سادت فيه الآلة، بالإضافة إلى اختلاف مكان العمل، فبعد ما كانت العديد من المهن والحرف تمارس في البيوت وبعدد محدود من العمال، أصبح العمل يتم داخل المصانع والمؤسسات الإنتاجية التي تضم مئات وآلاف العمال، وبرزت مشكلات لا حصر لها داخل المؤسسات الصناعية ومنظماتها، سواء ما تعلق بالإنتاج أو تسويقه، أو تعلق بالعاملين فيه، أو تعلق بظروف العمل الطبيعية منها النفسية والاجتماعية ، مما أصبح من الضروري الاهتمام باختيار الإفراد وتوجيههم وإعدادهم لممارسة الأعمال المناسبة لهم ، كان معظم اهتمام رجال الصناعة في الماضي متجها في الأغلب نحو تحسين الآلات لزيادة كمية الإنتاج ولتحقيق أكبر قسط من الأرباح، ولم يتلقى العامل من عناية رجال الصناعة واهتمامهم مثل ما كانت تلقاه الآلات، فإذا مرض العامل أو أجهده التعب، أو عجز عن العمل بسبب بعض الإصابات أو قلت كفايته الإنتاجية لأي سبب أخر يتم استبدال غيره به حتى تستمر الآلات عملها دون تعطيل .

أعقبت الثورة الصناعية في القرن النصف الثامن والقرن التاسع عشر ثورة معرفية في شتى المجالات والتخصصات والقطاعات ونتج عن هذه التطورات العديد من الدراسات والأبحاث التي ساهمت في إيجاد الحلول للمشكلات المتعلقة بالعمل والعمال وبيئة العمل ، وقد كان لعلم النفس خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر الفضل بالاهتمام بالجوانب النفسية إلا انه لم يستطيع ان يدخل مجال الصناعة ومنظمات العمل مقدما لهما ما يستطيع إلا من خلال إعمال وليام فونت

وتلميذه هوجو منستربرج الذي كانت البداية الحقيقية لعلم النفس الصناعي راجعة اليه.

شهد هذا الزخم المعرفي جدلا ونقاشا حادا بين العلماء والمفكرين، نتجت عنه نظريات واتجاهات حديثة تشكلت في ضوئه قيمة مضافة لعالم المعرفة، ولقد كان للعلوم الاجتماعية والإنسانية بالغ الأثر لما ساهمت به من أفكار وأبحاث في قطاع الأعمال والمنظمات لا سيما علم النفس والعلوم السلوكية، ويعتبر علم النفس العمل والتنظيم علم حديث النشأة يهتم بدراسة سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة، لذا كان مجال بحثه المتغيرات الداخلية والخارجية المحيطة ببيئة العمل والتي تؤثر في سلوك الفرد العامل هذا الأخير الذي يؤثر بدوره على المنظمة وعلى صيرورة العمل ومردود الكفاية الإنتاجية.

إننا في هذه الورقة البحثية ليس هدفنا معرفة علم النفس العمل والتنظيم من حيث نشأته وتطوره بقدر ما نحن نسعى إلى محاولة معرفة الأبحاث والإسهامات التي ميزت مجالاته، وحتى تتضح لنا إشكالية هذه الورقة نطرح التساؤل التالي: **ماهي مجالات علم النفس العمل والتنظيم؟ وما هي الابحاث التي تحققت في ضوء هذه المجالات؟ ماهي أهم الإسهامات لعلم النفس العمل والتنظيم؟**

1-مجال علم النفس العمل والتنظيم.

ان مجال علم النفس العمل والتنظيم يمكن تحديده ومعرفته من خلال تعريف علم النفس العمل والتنظيم ذاته، فلا يمكن معرفة أي مجال أو ميدان لتخصص ما دون معرفته معرفة كاملة خاصة وان العلوم السلوكية متشابهة في مصطلحاتها ومتداخلة في مفاهيمها.

1-1تعريف علم النفس العمل والتنظيم: علم النفس التنظيمي او علم النفس الصناعي او علم العمل علم تفرع عن علم النفس التطبيقي وهو علم يبحث في الكشف عن الظاهرة النفسية والسلوكية في مجال العمل.

يعرف شولتز(schults 1990)علم النفس الصناعي بانه تطبيق مناهج وحقائق ومبادئ علم السلوك الانساني في العمل، كما يعرفه جيون (guion 1965)بأنه الدراسة العلمية بين الانسان وعالم العمل (المشعان، 2016، ص12) فيما يعرفه العالمان أنجلش وأنجلش(english and english1958) بالدراسة العلمية

للمشكلة الصناعية بواسطة مناهج بحث علم النفس ومبادئه واستخدام النتائج لزيادة الكفاية الإنتاجية.(عكاشة، 1999، ص5).

اما دريفر فيعرفه بأنه فرع من علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج بحث علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي والاقتصادي بما فيه اختيار العمال وتدريبهم وظروف العمل.(المشعان، 2016، ص14).

2-1مجالات علم النفس العمل والتنظيم:

ان مجال علم النفس العمل والتنظيم هي العلاقات المتبادلة بين العاملين والتفاعل بين جماعات العمل واساليبه، والعلاقات القائمة بين المشرفين والمرؤوسين وكذلك ادوار العمل وتنظيمها وتداخلها واعتمادها على بعضها البعض، وتختلف مجلات علم النفس العمل والتنظيم من منظمة إلى أخرى، وهذا حسب حجمها ونشاطها ونوع الهيكل التنظيمي بها ويدرس علم النفس العمل والتنظيم العديد من الموضوعات المستقلة عن بعضها أهمها:

1-2-1 تحليل الوظائف: إن عمليه تحليل الوظائف عمليه فنية تقتضي تحليل العمل الى كافة مكوناته من مهام ومسؤوليات وعلاقات مع الاعمال الاخرى، وتحديد مسمى الوظيفة وظروف العمل والمهارات والقدرات اللازم توافرها فيمن يشغلها، ونميز في هذا الصدد بين المفاهيم التالية:

أ-وصف الوظيفة: ويعني تحديد مواصفات كل وظيفة من حيث ما تشمله من واجبات ومسؤوليات، وهي عملية التحليل السابقة وعلى أثر هذا التصنيف تأتي مرحلة ثانيه وهي تصنيف الوظائف.

ب-تقييم الوظيفة: وهي عمليه تحديد الاهمية بالنسبة لكل وظيفة في المؤسسة او التنظيم وهو ما يسمح بتحديد نظام عادل للأجور والتعويضات.

ج-تقييم الجدارة: يركز على تقييم العاملين لمعرفة قدراتهم على القيام في الاعمال التي تسند إليهم(نوري، 2010، ص143).

1-2-2- اختيار العاملين: يمكن القول ان هذا المجال تختص به وظيفة الموارد البشرية في المنظمة، حيث يتم البحث عن العاملين وكيفية استقطابهم ثم اختيارهم واخيرا تعيينهم تبعا للاختبارات والمقابلات التي تجرى لهم حتى يكون الاختيار علميا يوافق وضع الفرد العامل المناسب في المكان المناسب.

1-2-3- تدريب العاملين: يكمن دور علم النفس العمل و التنظيم في هذا الجانب في الكشف عن النقائص التي يعانيها العمال في وظيفتهم والمهارات التي يفتقدونها نتيجة تطور الوظائف وتطور المعارف وهذا ما تسعى اليه المنظمات الفاعلة بتدريب عناصرها لمواكبة التطوير والتغيير التنظيمي.

1-2-4-الهندسة البشرية: وتعرف بعلم الارغونوميا وهو علم يبحث في العلاقة بين الانسان والالة وكيفية تطويع الانسان لقدرات الفرد العامل كما يهتم هذا ايضا بتحليل البيئة الفيزيقية للعمل والكشف عن تأثيراتها النفسية.

1-2-5-العلاقات الإنسانية: تعتبر العلاقات الانسانية في ميدان العمل مجال واسع الى حد كبير، فهي تعني السلوك الاداري الذي يقوم على تقدير كل فرد وتقدير مواهبه وامكانياته وخبراته واعتبار الفرد قيمة ذاتيه عليا والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين صاحب العمل وبين العامل.

1-2-6-الصحه النفسية للعامل: تشير البحوث التي اجريت في هذا الميدان الى وجود علاقة بين الصحة النفسية الجيدة والكفاية الانتاجية العالية، والصحة النفسية تتضمن التوافق النفسي الذي يتضمن بدوره التوافق المهني الذي يعدمن المؤشرات القوية لإنتاجية الفرد الامر الذي يدفعنا الى توجيه مزيد من الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد وما يرتبط بها من انشطة وعمليات التوجيه والارشاد وكذلك العلاج.(لوكيا، 2010، ص40).

وهناك من صنف مجالات علم النفس العمل والتنظيم الى ثلاث مستويات للتحليل:

أ-مجال شؤون الافراد تسيير الموارد البشرية: ويشمل الموضوعات التي لها علاقة بالتوظيف، التكوين المسار المهني، الدافعية، الأجور..

ب- مجال السلوك التنظيمي: يهتم هذا الجانب من علم النفس التنظيمي بالاتصالات واتخاذ القرار والسلطة والقيادة والصراعات بين العمال والوحدات، كما يبحث في تشكيلة وتركيبة الهيكل التنظيمي وتتبع التطورات والتغيرات التنظيمية على مستوى المنظمة.

ج- مجال الارغونوميا (الهندسة البشرية): وتشمل موضوعات دراسة المهمة والنشاط (تحليل العمل) ودراسة محيط العمل وتهيئة مراكزه.

2- الأبحاث في مجالات علم النفس العمل والتنظيم:

إن أبحاث العلماء والمفكرين في حقل علم النفس العمل والتنظيم ليست وليدة الصدفة أ و احداث عابرة لأنها محصلة لتراكم معرفي وجهود علماء سابقين، ومما لاشك فيه إن النقلة النوعية في الاقتصاد العالمي بعد أزمة الكساد والتضخم عام 1929 ، أدى الى ظهور نظريات وأبحاث جديدة في عالم المنظمات من أجل تصحيح الاختلالات الهيكلية التي اصابت معظم دول العالم في اقتصادها لاسيما الدول المتطورة ذات الأسواق الكبرى في تصدير منتجاتها للدول الأقل تطورا ، وما يلاحظ في هذه الأبحاث هو الالتقاء حول فكرة واحدة وهي الربح والزيادة في الكفاية الإنتاجية لكن التباين والاختلاف حول تحقيق هذا المقصد ظل قائما بسبب تنوع المدارس في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية

وسوف نبرز بعض النظريات لكل مدرسة وما جاءت به كل نظرية:

2-1- المدارس التقليدية

روادها كل من فردريك ونسلو تايلورfredric winslow taylor، شارلس بابيج charles babbage، هنري ماتكالف henry matcalf، هنري تاون henry towne، فرانك وليليان frank&liliane gilbrethجلبريت، هنري لورانس جانتhenry lawrence gantt ، هارنغتون امير سون harington emerson

عرفت اعمال فريدريك تايلور بالإدارة العلمية، ولقد بدا تايلور حياته العملية بشركه مدفيل لصناعه الصلب بفيلادلفيا عام 1878، حيث تدرج فيها من وظيفة صانع الى وظيفة كبير المهندسين عام 1884 وهو لم يتجاوز الثامنة والعشرون من العمر، لقد لاحظ تايلور التباين والاختلاف الكبير في كفاءة العمال وايضا تدني في مستويات الانتاج في المشاريع الصناعية بالإضافة الى الثغرات العديدة في عمل الإدارة، وركزت فلسفه الادارة العلمية على أربع مبادئ رئيسية وهي :

-استخدام الاسلوب العلمي في الوصول الى حلول المشاكل الادارية واتخاذ القرارات.

-اختيار الآلات والمواد والعمال بطريقة علمية سليمة.

-بعد اختيار العامل المناسب يعهد اليه اداء عمل محدد على ان توفر له الإدارة التعليمات والشارات فيما يتعلق بكيفية الاداء الامثل للعمل.

- يجب ان يكون هناك تعاون كامل بين الادارة والعمال، وان يعاد توزيع العمل بينهم على اساس ان تولي الادارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة وتولي العمال مهام التنفيذ(لوكيا، 2010، ص38).

وتلخصت اعمال تايلور في المبادئ التالية:

-استخدام الحوافز لاغراء العمال الى تأدية العمل بالطريقة المطلوبة وبالسرعة والمعدل المطلوب.

-استخدام الخبراء المختصين لتحديد الظروف والشروط المحيطة بالعمل.

اي ان الإدارة العلمية تركز على الصفات والخصائص التالية للتنظيم:

أ- العمل.

ب- التخصص في العمل والإدارة.

ت- الرشد في العمل والإدارة.

ث- هيكل التنظيم والتسلسل الرئاسي.

ج- استخدام الحوافز الاقتصادية لتشجيع الافراد على العمل.

لقد كان فرانك جيلبريت أحد المهندسين الاخرين الذين قدموا للإدارة العلمية اسهاما مباشرا، وعملوا على تقدم الادارة الصناعية على مستوى العامل ايضا ففي سنه 1885 تاريخ التحاقه بالعمل في حرفه البناء لاحظ جلبريك ان الحركات المتبعة في العمل من قبل العمال كانت تختلف من عامل لأخر ومن حين لأخر مع نفس العامل وان العمال غالبا ما لا يتبعون توصيات المشرفين وطرقهم التي يذكرونها لهم في العمل ولقد شاركته زوجته ليليان جيلبريت في القيام بالأعمال التالية:

-استخدام الاله الفوتوغرافية للتصوير وتحليل الحركات التي يقوم بها العمال بهدف تحسينها.

- ابتكار ساعة دقيقة لضبط الوقت، يمكن بها تحليل حركات الافلام المصورة وتحديد الوقت الذي يستغرقه العامل في اداء كل حركة.

- تقسيم حركات اليد الى سبعه عشره حركة أساسية، واختيار لكل حركة رمز يعبر عنها وقد سمي جيلبريت طريقة في تحليل وتبسيط العمل بنظام ثربلج(thirbelg) وهي عبارة عن اسم جلبريت مكتوب بالعكس

-ابتكار خريطة سير العمل، ورسوماتها التوضيحية لاستخدامها في الرقابة على تدفق سير العمل، واكتشاف الانحرافات التي تحدث ، الشيء الذي يمكن من الوصول الى اقصى كفاية إنتاجية باقل مجهود ممكن.

-تقديم نظام البطاقات لكي تدون فيها أسماء العمال المجدين، تكريما لهم والذي استخدم لتحديد أنظمة المكافأة فيما بعد.

لقد نبعت مبادئ اقتصاد الحركة من بحوث وكتابات فرانك وليليان جيلبريت وتقع هذه المبادئ في ثلاث مجموعات وهي:

-المبادئ المتعلقة باستخدام الجسم البشري.

-المبادئ الخاصة بترتيب مكان العمل.

-المبادئ التي تهتم بتصميم الإدارات والمعدات(لوكيا، 2010، ص40).

-مدرسة العمليات الإدارية: وأبرز من مثلها الفرنسي هنري فيول henri fayol، جيمس موني jales mooney، لوثرجوليك وليندال إرويك urwick&gulick، اوليفر شيلدون oliver sheldon .

يعزى نجاح فايول في الشركة التي عمل فيها الى تطبيقه لمجموعة من المبادئ الإدارية ذات العلاقة بالاداره العليا، وفي هذا الصدد وضع فايول أربعة عشر مبدأ من مبادئ الادارة يراها اساسية لنجاح اي مشروع ، ولم يطالب بالتطبيق الاعمى لهذه المبادئ ، وانما راى ان التطبيق السليم يعتمد اساسا على الخبرة و القدره على الاستنساب ، إذ من النادر كما يرى (فايول) ان تطبق نفس المبادئ مرتين على ظرفين متشابهين وانما تطبيقها ينبغي ان يأخذ بعين الاعتبار الظروف والعوامل المتغيرة التي تحيط بالإدارة، وفيما يلي المبادئ التي اقترحها فايول:

1-مبدأ تقسيم العمل.

2- مبدأ السلطة والمسؤولية.

3-مبدأ النظام والانضباط.

4-مبدأ وحدة الامر او الرئاسة.

5-مبدأ وحدة التوجيه.

6-مبدأ خضوع المصلحة الفردية للمصلحة العامة.

7- مبدأ مكافأه العاملين نتيجة الخدمات التي يقدمونها الى المنظمة.

8-مبدأ المركزية.

9-مبدأ تدرج السلطة.

10-مبدأ الترتيب والتنظيم.

11- مبدأ المساواة والعدل.

12- مبدأ ثبات العاملين.

13-مبدأ المبادرة.

14- مبدأ التعاون والعمل الجماعي(لوكيا، 2010، ص53).

لقد تعرضت افكار هذه المدرسة لنقد شديد من اصحاب المدرسة السلوكية القائمة على التركيز على العنصر البشري وبسبب اعتبار المدرسة التقليدية الانسان الة منتجة وصعوبة التمسك في القرارات والمثالية والرشد في كل الاوقات، والنتائج السلبية لتقسيم الدقيق للعمل وإهمالها التفاعل الذي يحدث بين التنظيم والبيئة الخارجية (نظام مغلق) فقدت هذه المدرسة فعاليتها.

2-2 المدرسة السلوكية

يعتبر التون مايو elton mayoأول دعاه هذا الاتجاه مع كل من روثليسبرغر وديكسون.

تمثلت أعمال ألتون مايو في تشكيله فريقا للبحث والدراسة في شركة وسترن الكتريك بمصنع هاوثورن في الولايات المتحدة الامريكية وذلك بهدف تقييم الاتجاهات والردود النفسية التي يلاحظونها على العمال في مختلف المواقف اثناء العمل.

كما اهتمت هذه الحركة بدور العلاقات الانسانية واهميتها في السلوك التنظيمي، وقد اكتشف كل من التون مايو وروثيلسبرغر وديكسون أن:

1-كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعا لطاقاته الفيزيولوجية وإنما تتحدد تبعا لطاقاته الاجتماعية 2-المكافات والحوافز غير الاقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز العمال في التنظيم وشعورهم بالرضا.

3-ان التخصص الدقيق في الاعمال ليس هو بالضرورة اهم اشكال التنظيم كفاءة واعلاها من حيث الانتاجية.

4-ان العمال لا يسلكون ويجابهون الإدارة وسياساتها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات.

أوضح التون مايو وزملاءه انه لتحقيق انتاجية عالية في المنظمة لابد من تشكل روح معنوية إيجابية للأفراد وهذا يتطلب ما يلي:

1- توفير قيادة ديمقراطية تؤمن بالصداقة بين الرئيس ومرؤوسيه في العمل.

2-عدم مقاومة التنظيم غير الرسمي بل السماح له بان يتشكل وينمو وتوجيهه لمصلحة التنظيم الرسمي

وبالتالي يجب التقرب منه التعاون معه وكسب ثقته والعمل جنبا الى جنب لمصلحة العاملين والتنظيم الرسمي في ان واحد.

3- عند اعادة الهيكل التنظيمي للمنظمة وتحديد تقسيماته الإدارية وكذلك تحديد المهام والمسؤوليات والسلطات فيه لابد من استخدام المبادئ الكلاسيكية في هذا المجال ولكن يجب مراعاة الجانب الانساني والاجتماعي وحاجات الافراد.

4-تنمية شبكة وقنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية بين الوحدات الادارية والجماعات داخل التنظيم 5-الكرامة الانسانية للفرد شيء اساسي يجب توفيرها، وهذا يتم عن طريق الاحترام والتقدير للدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم مهما قل شان العمل الذي يقوم به.

6- دراسة مشاكل العاملين ومحاولة حلها.(عقيلي، 1994، ص225).

لقد حاولت مدرسة العلاقات الانسانية ان تتوصل الي احسن طريقة لأداء الاعمال ولم تفلح في محاولتها متجاهلة الاختلافات والفروق الفردية والجماعية ووجود النزاع حول المراكز والمصالح، كما تجاهلت الظروف الخارجية والعناصر الأخرى في التنظيم.

2- 3المدارس الحديثة:

1-3-2 مدرسة النظم: يعد المدخل المنظمي بداية التحول الفكري في دراسة المنظمات، ونشأ كاتجاه انطلاقا من المعضلات التي واجهت الفكر الكلاسيكي في دراسة التنظيم، وحسب مدرسة النظم يعتبر النظام وحدة اجتماعية ذات أهداف، فهي كيان منظم ومركب يجمع ويربط بين الاشياء والاجزاء التي تكون مجتمعة تركيبا كليا موحدا، فالمنظمة عبارة عن مجموعة متفاعلة من المنظمات الفرعية التي تكون بدورها كيانا منظما أكبر مما تتكون منه، لابد لها من ان تمتلك بعض الخصائص التي تسمح لها بتحقيق التفاعل مع البيئة الخارجية أهمها:

- المنظمة تتألف من نظم فرعية.

- لكل منظمة حدود تفصلها عن البيئة التي تنشط ضمنها.

-يتعين على المنظمة تحقيق التوازن مع البيئة التي تنشط فيها لضمان البقاء.

-تتفاعل الاجزاء المكونة للمنظمة مع بعضها البعض لتحقيق الاهداف.

-تتألف المنظمة من مجموعة من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية حيث تمثل:

-المدخلات: الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات التي تحصل عليها من البيئة التي تمثل النظام الاكبر.

-العمليات: جميع الانشطة المختلفة من اجل تحويل المدخلات والحصول على المخرجات.

-المخرجات: وتتضمن السلع والخدمات والمعلومات التي تصدرها المنظمة الخارجية وهي تمثل سبب وجود وبقاء المنظمة.

-التغذية العكسية: وتمثل مجموعة المعلومات التي تؤثر في سير المعلومات ومدى قبول البيئة الخارجية للمخرجات متضمنة المظاهر السلبية والايجابية.

-التمايز والتخصص: حيث تبدأ المنظمات بسيطة ثم تصل الى درجات عالية من التعقيد وفق نمو متدرج مما يستوجب زيادة التقسيمات المتخصصة.

- المنظمة كيان هادف أي انها تسعى لتحقيق أهداف متعددة.

- المنظمة كيان شمولي مترابطة الاجزاء وفق علاقات محددة.

- التعاون، الاستقرار، التكيف، التكامل والتناسق.

-التلاشي والاضمحلال: وهي احدى الخصائص التي تميز كل منظمة وفق قانون طبيعي.

مما سبق يمكننا ان نلخص للقول ان المنظمة ماهي الا مجموعة من الاجزاء تتميز بالنشاطات المتفاعلة تسعى الى تحقيق أهداف محددة ومعينة وهي مجموعة من المدخلات اللازمة والضرورية لتحقيق التفاعل (العمليات) لتقديم المخرجات وعودة المعلومات منها (المخرجات) في شكل تغذية عكسية(عصمان، 2019، ص30).

2-3-2 نظرية النظام التعاوني:

تعتبر من أهم نظريات الفكر التنظيمي وأكثرها تأثير في ميدان الادارة فهي ترى ان التنظيم يقوم على أساس تعاوني مقصود وهادف وهو بذلك يمثل وحدة فرعية في نظام أكبر من ناحية، كما انه يضم وحدات أصغر منه من ناحية اخرى، فالتنظيم إذا هو نظام مفتوح يقوم على العناصر التالية:

-وجود هدف مشترك يجمع بين الاعضاء ويسعون لتحقيقه.

-وجود نظام اتصالات كفؤة بين أعضاء التنظيم.

-رغبة اعضاء التنظيم الصادقة للعمل والمساهمة.

ويرى chester Bernard شيستر برنارد ان المنظمة ماهي الا نظام تعاونيا يقوم على فعالية التعاون بين اعضائه ، كما ان استمراره يتوقف على السبل المتبعة لتحقيق أهدافه، فهو يعتبر ان المنظمة جملة من الانشطة المنسقة بوعي وشعور، والعنصر البشري هو مصدر العلاقات التعاونية داخل المنظمة ، كما نادى بإعطاء التنظيم غير الرسمي اهمية متميزة ، فهو يتأثر بحجم التنظيم الرسمي وطبيعة العلاقات السائدة ، كما اكدت نظرية التنظيم التعاوني على اعطاء التخصص التنظيمي اهمية بالغة لان لكل منظمة ظروفها وامكانياتها ، كما اشارت الى ان التعاون بين الافراد لا يحقق اهداف التنظيم الا اذا ارتبط بمجموعة من المغريات في شكل حوافز تشجع الابداع لديهم.

2 -3-3 نظرية الادارة بالأهداف:

هي احد أساليب القيادة الادارية التي تعتمد على التقييم للأداء والتقييم لنتائج التي تتحقق من خلال تحديد الاهداف لكل قسم من أقسام المنظمة ، ومن ثم يتم تحديد الاهداف لكل موظف من الموظفين في المنظمة والغاية الاساسية من الادارة بالأهداف هي القيام بتوفير الاجواء المناسبة لكي يتم تحفيز الموظفين، ليتم الوصول لا على قدر ممكن من الانتاجية، حيث تسعى نظرية الادارة بالأهداف الى تحقيق التكامل في اهداف المنظمة، ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي، وعرف Émottai Etzioniايماتاى اتزيوني المنظمة بأنها وحدة اجتماعية هادفة يتم انشاؤها بغية تحقيق أهداف محددة ، وفي تحليله للمنظمة أوضح انه يتعين على كل منظمة حتى تحقق الاهداف التي وجدت لأجلها ان تشمل الخصائص التالية :

-تقسيم العمل وتوزيع السلطات ومستويات الاتصال.

-مراكز القوة اي الجهة التي تصدر القرارات مستخدمة ثلاثة انواع للقوة (قاهرة، تعويضية، معيارية).

-استبدال الموظفين: اي التخلي العقلاني والواعي عن الموظفين غير المرغوب فيهم، واستبدالهم لأسباب موضوعية من شانها ان تعيق المنظمة على تحقيق اهدافها.

4-3-2 نظرية (z) اليابانية:

القصد من وراء هذه النظرية هو تطوير احساس الملكية لدى الافراد في المنظمة والانتماء اليها، مما سيزيد ولائهم واخلاصهم لأهداف المنظمة، استمدت هذه النظرية مقوماتها الفكرية من التجربة اليابانية من خلال طبيعة ودور البناء الاجتماعي الثقافي والتربوي للمجتمع الياباني، قائمة على ثلاث مرتكزات اساسية وهي الثقة، المهارة، المودة، مؤكدة على الجانب الانساني معمقة المفاهيم في ميدان العمل وتمتاز المنظمة وفق هذه النظرية بما يلي:

-التوظيف الدائم (مدى الحياة).

-البطء في التقويم.

-عدم التخصص.

-وسائل الرقابة الضمنية.

-اتخاذ القرارات جماعيا.

-المسؤولية جماعية.

-النظرة الشمولية للاهتمام بالعاملين.

-الاهتمام الشمولي بالسيطرة النوعية اذ تمثل كل حلقة من حلقات السيطرة مجموعة من العاملين المتطوعين لتحمل مسؤولية معينة في حقول اختصاصهم الانتاجي أو الخدماتي لمناقشة وتحليل واقتراح الحلول المناسبة.

مما سبق يمكن اعتبار المدارس الحديثة أكثر شمولية وتعتبر الظواهر كنظام مفتوح يعتمد على المحيط وينظر اليه على انه مجموعة من اجزاء مترابطة فيما بينها يسودها التفاعل والتعاون.

3- أهم الإسهامات لعلم النفس العمل والتنظيم:

علم النفس العمل والتنظيم هو علم السلوك البشري المرتبط بالعمل والنظريات النفسية التطبيقية واسس المنظمات والافراد في مكان عملهم، توسعت مواضعه ومجالات اهتمامه مع تطوره لتشمل كل انواع السلوك والانشطة والمهام الخاصة بالمنظمات والافراد العاملين فيها أو الذين لهم علاقة بالمنظمة، فهو يساهم في نجاح المنظمات مهما كان نوعها وحجمها وطبيعة نشاطها صناعية أو انتاجية أو خدماتية.

لقد اصبحت معطيات علم النفس العمل والتنظيم ونتائج ابحاثه ودراساته تستخدم على نطاق واسع ويستفاد منها في مجالات المنظمة المختلفة، من اجل تحسين أدائها، والمساعدة على توجيه وقيادة العاملين فيها، بما يعرفهم بأنفسهم وبإمكاناتهم، ويساعدهم على الاختيار الحكيم لوظائفهم واعمالهم ويضعهم في الوظائف والاعمال المناسبة لإمكاناتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم ويرفع من معنوياتهم ويزيد من كفاءتهم وانتاجهم، ويساهم المختصون في علم النفس العمل والتنظيم في نجاح المنظمات عبر تحسين بيئة العمل، الاداء، الحافز، الرضا الوظيفي، السلامة والصحة المهنية، اضافة الى الصحة العامة للموظفين ورفاهيتهم، يجري المختصون ابحاثا على سلوك الموظفين وتوجهاتهم، وكيف يمكن تحسين هذه النواحي عبر ممارسات التوظيف وبرامج التدريب والتقييم.

الخاتمة:

تطورت الابحاث والإسهامات في شتى المجالات العلمية خاصة في علم النفس العمل والتنظيم، وظهور المدارس والنظريات العلمية المفسرة للعمل

والمنظمات، ابتداء من المدرسة الكلاسيكية التي ركزت على العمل، ثم المدرسة السلوكية التي ركزت على العامل والعلاقات الانسانية، ومع تعقد التكنولوجيا والمجتمعات المعاصرة وتطور المعرفة الانسانية أدى الى عجز المدارس الكلاسيكية خاصة التايلورية ومدرسة العلاقات الانسانية وعدم كفايتها في معالجة المشاكل المترتبة عن ذلك، وهذا ما استدعى الى تطور وظهور عدة نظريات ضمن المدرسة الحديثة التي تتيح امكانية مواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية، ومع تعدد مجالات وميادين علم النفس العمل والتنظيم، التي ساعدت في فهم وتحليل مختلف السلوكيات الجسدية والانفعالية والمعرفية للأفراد والجماعات في مجال العمل وتفسير عوامل ظهورها ، تبرز مساهمة علم النفس العمل والتنظيم عبر تطبيق مبادئ علم النفس بميادينه المتعددة، واستخدامها في ميادين الإنتاج والعمل والإدارة في حل مشكلات العمل بما يكفل تحقيق زيادة الكفاية والإنتاجية والاستقرار والتوافق المهني وتحسين جودة حياة العمل.

قائمة المراجع:

1-عويد سلطان المشعان الهذال(2016)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الفكر، جامعة الكويت.

2- محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية.

3- نوري منير(2010)، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

4-لوكيا الهاشمي(2010)، نظريات المنظمة مطبعة دار الهدى عين مليلة الجزائر.

5-عمر وصفي عقيلي، وقيس عبد علي المؤمن(1994)، المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

6-بوبكر عصمان(2019)، نظريات النظم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

7- مجاهدي الطاهر(2016)، محاضرات في مقياس علم النفس التنظيمي جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

8-بديع محمود مبارك بلقاسم(2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الورق لنشر والتوزيع، عمان ن الاردن.

9- كامل محمد عمويضة(1996)، علم النفس الصناعي، دار الكتاب، ط1، لبنان.

10- فرج عبد القادر طه(2001)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء، القاهرة، مصر.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 198-214

الضغوط النفسية وعلاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة نظرية تحليلية

Title in English; Psychological pressures and labor relations in the Algerian institution is an analytical theoretical study

ميلاط نظرة *

جامعة محمد البشير الإبراهيمي- برج بوعريريج- الجزائر.

بوزغلان طاهر *

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- الجزائر.

تاريخ الإرسال:2022/10/28 تاريخ القبول: 2022/11/01

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة الضغوط المهنية التي لها أثر كبير داخل المؤسسات سواء كانت صناعية أو خدماتية عامة أو خاصة بحيث يصبح المورد البشري عرضة لجملة من الضغوطات النفسية سواء تشكلت من خلال تفاعله مع نفسه أو تفاعله مع الآخرين أو من خلال مجموعة المهام الموكلة إليه والأنشطة التي يقوم بها من خلال الديناميكية الحاصلة في الوظيفة أو التفاعل مع الموظفين الآخرين، وهذا الضغط قد يكون إيجابيا أو سلبيا بحيث يؤثر في معنوياته وقد يكون إما مندفعا على العمل وينجزه بكل إقبال وصدر رحب أو يكون محبطا ولديه روح معنوية منخفضة اتجاه عمله أو يتهرب منه، وهذا يكون نتيجة لأسباب استجاب لها الفرد وأثّرت فيه إما داخل المؤسسة أو خارجها، أو قد تكون عوامل تنظيمية كالأجور أو الرقابة أو الصراع داخل المنظمة أو زيادة المهام وعدم تحملها أو نقص التكوين أو وجود جماعات ضغط أو عدم التفاهم مع المسؤول فهذه الأبعاد

* **taher.bzgh@gmail.com**

** **taher.bzgh@gmail.com**

تحيط بالمورد البشري وتضغط عليه من كل جانب وتحيط وتظهر لديه أمراض سيكوسوماتية أو تدفعه للتفكير في مغادرة المؤسسة هذا ما جعلنا نسلط الضوء على أهم المفاهيم التي تعالجها هذه الورقة البحثية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، علاقات العمل، التنظيم، ظروف العمل.

Abstract:

This research paper aimed to study the professional pressures that have a significant impact within the institutions, whether industrial, public or private services, so that the human resource becomes vulnerable to a number of psychological pressures, whether formed through his interaction with himself or his interaction with others or through the set of tasks entrusted to him and the activities he carries out through the dynamism of the job or interaction with other employees, and this pressure may be positive or negative so that it affects his morale It may either be impulsive to work and accomplish it with all the turnout and open heart, or be frustrated and have low morale towards his work or evade it, and this is the result of reasons to which the individual responded and affected him either inside or outside the institution, or it may be organizational factors such as wages, control, conflict within the organization, increase and intolerance of tasks, lack of training, the presence of pressure groups or lack of understanding with the official, these dimensions surround the human resource and pressure it from all A side that surrounds and shows psychosomatic diseases or pushes him to think about leaving the institution this is what made us highlight the most important concepts Addressed by this paper.

Key words: Professional pressures, labor relations ,organization, working conditions

مقدمة:

تطورت المفاهيم والعمليات المختلفة التي تستخدم في طريقة العمل مع الجهات سواء النظرية أو التطبيقية وأصبحت هناك مصطلحات مستخدمة طبقا للتطور المعرفي داخل المؤسسة كذلك تماشيا مع المتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسيكولوجية والعلمية التي توجه الممارسة المهنية للحياة المؤسساتية، ومن المفاهيم الهامة التي لها علاقة بالمكونات النظرية وبالعمليات المهنية المؤدية إلى تفسير جزء من الجانب التنظيمي هو الضغوط النفسية للمورد البشري من خلال تفسير الأفعال والأعمال والأدوار التي هدت إلى تحقيق التغيير داخل الأنساق التنظيمية ودخول ثقافة جديدة عليه أو أجزء منها بناءا على تحديد متطلبات الموقف الجماعي باستخدام القدرات والإمكانيات الجماعية والمؤسسية لدراسة هذه الظاهرة والإحاطة من كل جوانب.

فالمورد البشري يقضي جل وقته داخل المؤسسة بحيث تصبح له حياة مهنية مشكلة من كل الجوانب التنظيمية من خلال أقدميته وخبرته المهنية فهو مشكل من شرائح وظيفية مرتبطة ببعضها البعض فالضغوطات التي تكمن في هذه الحياة الوظيفية قد تكون إيجابية (كارتفاع الروح المعنوية، التنافس، الزيادة في الأداء) أو سلبية(كالإحباط، أو القلق أو التوتر) فهذه الأبعاد والمؤشرات التي ترتبط بالمهنة في حد ذاتها قد تزيد من طاقته الإيجابية داخل المؤسسة أو تحصره في مجال ضيق ويصبح غير قادر في التحكم في وظيفته، فلقد صرف أصحاب الأعمال والباحثون جهودهم الأولى في البحث عن سبل زيادة الإنتاج وتحقيق الفعالية في أداء التنظيمات ولذلك ذهبوا مذاهب كثيرة أحيانا كثيرة أحيانا كانت متناقضة فمن اعتبار الإنسان والآلة شيئا واحدا إلى الاهتمام بحاجاته الجسمية إلى الانتباه إلى الجوانب الإنسانية إلى اعتبار الإنسان كائنا يجب إشراكه واستشارته لأن مشاعره وأفكاره وطموحاته ومبادراته وجوانب واسعة من إمكانية الإبداع والابتكار في حالة توفر الظروف المناسبة إلا أن هاجس الضغوط يبقى له دور كبير التحكم في معنويات المورد البشري وفي خضم هذا الطرح سيتم التطرق إلى تعريف الضغوط المهنية.

1. **تحديد مفاهيم الدراسة:**

1.1 تعريف الضغوط المهنية:

هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد داخل بيئة العمل التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط(أبو بكر مصطفى محمود، 2004، ص34)

- **وعرفها العميان:** بأنها عدم موائمة أو عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله (العميان، 2004، ص159).

وقد عرفها **حريم** بأنها استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية (حريم، 2004، ص284).

- **ويعرفها أحمد ماهر** بأنها نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الإجهاد فهو تأثير المجتمع للضغوط والذي يمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة (ماهر، 1995، ص257).

- **ويعرف كوبر ومارشال ضغوط العمل** بأنها مجموعة من العوامل البيئة السلبية مثل غموض الدور صراع الدور ظروف العمل عبء العمل الزائد والتي لها عاقة بأداء عمل معين (أنور سلطان محمد سعيد، 2003، ص39).

2.1. يُعرف التنظيم: هو ووحدة اجتماعية أو جماعة ترتبط أعضاءها في ما بينهم من خلال شبكة العلاقات تنظمها مجموعة تحددها من القيم والمعايير الاجتماعية، أو هو وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لأهداف محددة تتخذ طابعا بنائيا يلاءم تحقيق هذه الأهداف. ويعتبر ميشال كروزيه (m.crosier) وإرهارد فريدبارغ (E. friedberg.) بأن التنظيمات ليست معطى طبيعي ولا نتاج الظروف الموضوعية للمشاكل التي تعترض الأفراد في حياتهم ولكن عبارة حلول خاصة يخترعها ويخلقها ويؤسسها أفراد يتمتعون باستقلالية نسبية وذوي قدرات وطاقات فردية خاصة لمواجهة المشاكل الخاصة بالفعل الجماعي لاسيما المشكل الأساسي المتعلق بالتعاون من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة(مداس، 2002، ص10).

3.1. تعريف ظروف العمل: يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأداءه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

كما تعرف أيضا على أنها مجموعة الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن أن تحيط بالعامل في مكان العمل ويصعب حصرها بصورة مهنية إذ أنها تختلف من صناعة لأخرى ومن منطقة لأخرى وينقسم مفهوم ظروف العمل إلى قسمين وهي كالتالي:

ظروف العمل الفيزيقية أو الفسيولوجية :وهي كل ما يتعلق بمحيط العمل من ضوضاء درجة الإضاءة الحرارة، التهوية، فترات الراحة، الرعاية الصحية.

4.1. مفهوم علاقات العمل: هي العلاقات التي تنشأ وتنموا بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال ببعضهم البعض، وبينهم وبين رؤساءهم أو مديرهم وكذا علاقتهم بالمؤسسة التي تستخدمهم كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارة المنشآت ونقبات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية.(خضير كاضم محمود الفريحات و آخرون ، 2009، ص56).

2. أهمية دراسة الضغوط المهنية: تعتبر دراسة ضغوط العمل ذات أهمية خاصة إذا كان لها رجع صدى من خلال الدراسات المعمقة فيها والتي يقوم بها الباحثين بحيث يكون للأخصائي دور مهم جدا في كيفية التقليل من الضغوط المهنية من خلال دراسة الأسباب التي تؤثر على أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة من خلال الدراسة النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تعود بالأهمية على المؤسسة وخلق القيمة المضافة.

وتكمن أهمية دراسة الضغوط المهنية من خلال:

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية العمل.
- تحسين الإنتاجية وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.

- توطيد العلاقات بين الموارد البشرية التي تدفع بالعمل وتكون هذه العلاقات ذات دافع إيجابي وتزيد من التقليل من الضغوط المهنية.

- الإحاطة بالعوامل المؤثرة التي تؤثر على مهام ووظائف الموارد البشرية.

- تفعيل شبكات الاتصال والحوار وتفعيل اللقاءات بين الموظفين وتسهيل انسيابية.

- تحديد الأدوار المهنية والتقليل من صراع وغموض الدور وتسهيل التنسيق بين الوظائف.

- تحديد مصادر الضغوط المهنية ومحاولة التقليل منها.

- دراسة أسباب الانفعالات السلبية التي يقوم والآراء والاتجاهات التي تأجج من الصراعات والتنافرات بين العمال.

- إيجاد الأساليب المناسبة التي تستطيع أن تحدد الأسباب الرئيسية للضغوط المهنية من خلال استعمال منهجيات متعددة تسهم في تسليط الضوء على الآليات التي تحدد المعايير الأساسية تحديد أهمية دراسة ضغوط العمل.

3. عناصر الضغوط المهنية: تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر أساسية وهي عنصر المثير، عنصر الاستجابة وعنصر التفاعل. وقد تتبلور هذه العناصر فيما بينها وتتبادل التأثيرات وسيتم شرح هذه العناصر فيما يلي:

1.3.عنصر المثير: هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالمورد البشري والتي تولد شعورا بالضغط.

2.3.عنصر الإستجابة: هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات

3.3.عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط المهني يواجهه الفرد نتاج عن التفاعل المركب مابين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالمورد البشري.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية(فاروق عبده فليه، 2005، ص306).

ويمكن توضيحهما كما يلي:

4.3- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد" فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه العمل(عبد الفتاح موسى، 2005، ص 23).

5.3- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة المهنية. كما أثبتت بعض الدراسات أن الفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها(عبد المجيد، 2006، ص65).

كما أن هناك عنصر آخر ويعتبر الآن من بين أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسات الاقتصادية وهو الوقت الذي يشكل عنصر ضغط من خلال أداء الوظائف خاصة وإن كانت المؤسسة ذات طابع صناعي بحيث يصبح ذو قيمة فعالة جدا كما يكون كذلك الأداء الوظيفي مرتبط بالوقت فالموارد البشرية التي تكون لها مناصب حساسة أو وظائف إدارية عليا نجدهم تحت ضغط الوقت إضافة إلى ذلك الارتباكات المتكررة والقلق الوظيفي وعدم إتمام المهام في الوقت المحدد، فعناصر الضغوط المهنية قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة النشاط وحسب طبيعة الهدف ومجموع العمليات التي تقوم بها.(عبد الغني،2001، ص59).

4. الضغوط النفسية وعلاقات العمل:

أولا لابد من إعطاء تعريف للتنظيم للولوج إلى مناقشة الضغوط النفسية وعلاقات العمل وبحسب تعدد وتنوع الزوايا التي من خلالها يتم إعطاء تفسير سوسيوتنظيمي للضغوط النفسية وعلاقات العمل داخل المؤسسة الجزائرية.

5.آثار الضغوط على المنظمة: تعتبر الضغوط المهنية سلاح ذو حدين إما أن تدفع بالمؤسسة إلى تعزيز إنتاجيتها أو تحسين خدماتها وتحقيق ميزتها التنافسية بصفة دائمة ومستمرة فالعديد من المؤسسات لا تعتبر ضغوط العمل على أنها ظاهرة سلبية يجب محاربتها وذلك لآثارها السلبية على المورد البشري والمؤسسة معا ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها بحيث تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون له حافزا له لحقيق أهدافه وتحفزه على العمل لاعتقاد الفرد على أنها أساس وجوده داخل المؤسسة.

كما أن الآثار السلبية هي كذلك لها جانب داخل المؤسسة قد تستهدفه وتعيق من مجوع الوظائف والأنشطة فهناك آثار تعود على المنظمة وهناك آثار على سلوك الفرد وعلى نفسيته وعلى علاقته الاجتماعية ويتم الطرق إليها كالتالي:

6)-آثار الضغوط على المؤسسة الجزائرية:

1.6 **آثار سلوكية:** من بين الآثار التي تترتب على شعور المورد البشري بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تكون تلك المتغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن فقدان الشهية، التغير في عادات النوم استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتعبة في المنظمة(العميان، 2004، ص166).

2.6 آثار نفسية: يؤثر الضغط سلبيا من خلال الحالات النفسية للعاملين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب والقلق والتعب المزمن وربما يسبب في ظغوط العمل إدمان العقاقير المختلفة ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل ويكون

3.6 آثار اجتماعية: تؤدي ضغوط العمل إلى الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب في العمل ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة وتجعله يواجه صراعات داخل المؤسسة من جانب زملائه من جهة ومن جانب ومن جانب أسرته من جهة أخرى (حسين طه وحسين سلامة، 2006، ص33).

فضغوط العمل بجميع أبعادها ومؤشراتها تعتبر مدلولا حقيقيا لتفسير أفعال الموارد البشرية داخل المؤسسة سواء كانت سلبا أو إيجابا فالقليل من الضغوط محفز للإبداع والعمل ولكن زيادتها تؤدي إلى ضعف الإنتاج وتدهور الخدمات كما تجعله يعيش في توتر غير طبيعي مما قد يجعله يعاني من صراع الدور ويصبح عرضة للأمراض السيكوسوماتية(عبد الرحمان العيسوي، 2000، ص146).

كما نذكر كذلك من بين أهم الضغوط التي تؤثر في المؤسسة وهي كالآتي:

- الصراعات التنظيمية داخل المؤسسة.

- تدهور العلاقات التنظيمية.

- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

- عدم الرضا الوظيفي.

- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.

- عدم الدقة والتسرع في اتخاذ القرارات.

- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

- التسرب الوظيفي.

7.مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الجزائرية:

1.7. الضغوط الناتجة عن كمية وطبيعة العمل: بحيث تكون المهام الموكلة إلى الموارد البشرية تفوق جهدهم النفسي والعقلي والجسدي وكذا عدم الموائمة مع الوقت أو يقوم بعمل خارج اختصاصاته ولا يحقق التكيف مع العمل الجديد المنسوب إليه.

2.7. الضغوط الناتجة عن صراع الدور: بحيث يحدث ذلك عند شعور الفرد بعدم قدرته على القيام بأكثر من دور نتيجة لتعارض الوقت والمسؤولية مثلا المسؤول على العلاقات الداخلية والخارجية هو المسؤول عن الإعلام الآلي وهذا يكلف طاقة كبير للفرد مما يجعله يتراجع عن أدائه الوظيفي إذا لم يستطع أن يوفق بين ما يمارسه من وظائف والهدف الذي يريد أن يصل إليه.

3.7. الضغوط الناتجة عن الاتصال والتواصل:إن المنظومة الاتصالية بشقيها الرسمية وغير الرسمية تلعب دورا هاما في تفسير علاقات العمل فالنوع الأول ينسق بين مختلف الأنشطة ومختلف الأقسام الإدارية تبعا للهيكل التنظيمي، بينما يبرز النوع الثاني العلاقات الإنسانية فالأساس القائم في شبكات الاتصال وهو المورد البشري الذي يمارس عملية تبادل ونقل جزء من الجوانب العاطفية لديهم فبغض النظر عن نوع الاتصال فإنه يعد الوسيلة الأساسية لإشباع تلك الحاجات

فبمجرد الاتصال الموارد البشرية ببعضهم البعض يتم التعبير عن حالات الشعور بالرضا التي يتحقق من خلالها علاج المشكلات المرتبطة بالوظائف وأدوار العاملين وتوجيههم في المؤسسة وتقديم المعلومات لعمليات القرارات وتوضيح كافة ما يجري داخل المؤسسات كي يكون المورد البشري على دراية تامة في كل ما يدور في محيط عمله فهو يعتبر عصب العمليات الإدارية كونه يساعد في أداء المهام والوظائف إلا أنه في بعض الأحيان قد لا تكون الوسائل متواجدة أو لا تقوم بدورها أو البرامج التي تحويها غير ملائمة بحيث تصعب العملية الاتصالية أو عدم وصول المعلومات في الوقت المناسب مما أو انعدام مهارات الحوار والاتصال واحتكار المعلومة وعدم انسيابيتها قد تترك المورد البشري يدخل في ضغط نفسي يزيد من توتره في العمل.

4.7. الضغوط الناتجة عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل: قد يعيش الفرد داخل التنظيم صراعات إما مع زملائه أو مشرفه وتنافر في العلاقات وانعدام الثقة بينهم قد تكون أهداف العمل غير متوافقة بحيث يحدث تضارب بينهم وتتجاوز الأمور حدودها وتخرج عن نطاق التنظيم وتتعدى حدودها وزيادة العدوانية والغضب قد تحبط الفرد وتخفض من الروح المعنوية ويصبح مستسلما للضغوطات.

5.7. الضغوط الناتجة عن صنع واتخاذ القرار:قد يرى المورد البشري نفسه مهمشا في جلسات القرار وعدم الأخذ برأيه بحيث يشعر على أنه فرد ثانوي داخل المؤسسة فقد يرى أنهم لا يحترمونه أو لا يطبقون أفكاره أو يتخذون قرارات أساسية ولا يعلمونه بذلك حتى يطبق القرار ويكون غير راضي عن الأوضاع التي تدور داخل التنظيم وهذا ما يزيد من الضغوطات على العناصر الفاعلة داخل التنظيم خاصة وإن كان لهم خبرة في مجال تخصص وظيفي معين.

6.7. الضغوط الناتجة عن بيئة العمل المادية: قد تكون بيئة العمل تلعب دور كبير أثناء الأداء الوظيفي كونها تساعد الموارد البشرية على القيام بالمهام في ظروف سهلة كالإضاءة والتهوية والبرودة بحيث هناك أعمال وأنشطة تتطلب بيئة عمل تناسبها وتوفير كافة الوسائل والأدوات اللازمة لذلك وفي حالة غيابها يصعب عل الموظف أداء مهامه تحت ظروف عمل صعبة ويعيق من إتمامها

فالمورد البشري قد يجد في محيط عمله مجلا للرضا أو عدم الرضا كون ذلك المحيط مفروض على تواجد الفرد فيه والتكيف مع ما يشتمله من ضوء ورطوبة وتهوية فإن تم توفير تلك العوامل بما يتلاءم وكل الظروف ويساعد على سرعة التكيف ومن ثم الرضا عن مكان العمل ومحتوياته في حين سيستاء المورد البشري إن لم تراع ولم تضبط تلك العوامل ويزاد إحباطه.

فالمؤسسة الجزائرية أصبحت تعاني الكثير من الضغوط نظرا لتعقد علاقات العمل وضعف الأنساق الداخلية والخارجية التي تربطها ببيئة المنافسة، وقلة التكوين في رأس المال البشري ونقص الرؤية الإستراتيجية التي تضع المؤسسة في المسار الصحيح.

8. مراحل الضغوط المهنية للعامل: تتشكل الضغوط المهنية من خلال خلفيات متعددة بحيث هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها وهي كالتالي:

1.8. مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض المورد البشري لمثير داخلي وخارجي، حيث أدى هذا المثير إلى ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب والأرق وتوتر الأعصاب وسوء استغلال الوقت

2.8. مرحلة ردة الفعل: (التعامل مع الضغوط)

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود المشرف إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

3.8. مرحلة المقاومة ومرحلة التكيف: في هذه المرحلة يحاول المورد البشري علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة الإنهاك مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

4.8. مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن

يستدل في هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة وضغط الدم .

فظاهرة الصراع التنظيمي لها وزن ثقيل داخل المؤسسة التي تتمثل في الضغط النفسي كشكل من أشكال الصراع التنظيمي(مصطفى محمود أبو بكر، 2008، ص126).

9)-**فكرة علاقة العمل من وجهة نظر قانونية**: ظهرت فكرة علاقة العمل في الفقه للمناداة بإحلال أساس التنظيم التشريعي واللائحي لعلاقات العمل على حساب حرية التعاقد والحد من مبدأ سلطان الإرادة وتحقيق أكبر قدر من الحماية للعامل باعتباره الطرف الضعيف في هذه العلاقة وذلك عن طريق توسيع دائرة التشريعات العمالية وشمولها بالتنظيم للعديد من مجالات العمل كما هو الشأن بالنسبة للممارسة في الحق النقابي وحق الإضراب والاستفادة من منافع الضمان الاجتماعي وغيرها من الأحكام الاجتماعية.

ولقد أدى التطور الحديث لتشريعات العمل واتساع مجالات تدخل الدولة في تنظيم العمل إلى شمول نطاق تطبيق هذا القانون لبعض الفئات من العمال مثل عمال الصحفيين وباعة الجرائد والممثلين التجاريين رغم اختلاف طبيعة علاقة عملهم ومن ثم ذهب فقهاء القانون إلى تطوير الأساس التقليدي لقانون العمل الذي يركز على عقد العمل وإحلال مفهوم علاقة إذ لاحظوا أن هذا المفهوم الجديد يرتبط أساسا بالمؤسسة نتج عنه حقوق والتزامات متقابلة تستند للأحكام القانونية والتنظيمية والاتفاقية.

ولهذا فقد صار الأخذ بالمفهوم الجديد لعلاقة العمل أكثر حماية وعدالة من تلك التي يحققها المفهوم التقليدي لعقد العمل كما هو الشأن بالنسبة للحالات العديدة لبطلان العقود، إذ أنه استنادا إلى فكرة علاقة العمل لا يؤدي البطلان إلى زوال الآثار المتولدة عنه، مثل الاستناد إليها في تعويض العامل الذي أنجز عملا لحساب صاحب العمل رغم أن العقد المبرم بينهما باطلا لمخالفته للنصوص القانونية التي تحدد السن الأدنى للعمل. ومن ثم فإن البطلان لا يؤدي إلى إلى إلغاء روابط العمل التي قامت فعلا ما لم يكن العقد معيبا من حيث مخالفته للآداب العامة، وهو ما

قضت به صراحة المادة الخامسة من أمر الشروط لا العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص الملغى بنصها، وعموما فإن فكرة علاقة العمل تقوم حديثا على أساس اجتماعي يتجسد بالضمانات التي تحققها تشريعات العمل والأحكام الإتفاقية، مع إبقاء المفهوم التقليدي لعقد العمل أساسا ومجالا حر للتعاقد، وهو ما تبناه المشرع الجزائري في مختلف التشريعات المتعاقبة.(البشير هدفي، 2006، ص191).

10. بناء العلاقات الاجتماعية:

يقصد ببناء العلاقات الاجتماعية، العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو الرفض والتنافر ويختلف بناء العلاقات الاجتماعية من جماعة إلى أخرى ومن تنظيم إلى تنظيم إلى آخر حيث تمثل هذه الاختلافات في نمط العلاقات بين الأفراد حيث نجد مثلا في داخل الجماعة جماعة أصغر يرتبط أفرادها بعضهم بالبعض الآخر دون أن ترتبط كل جماعة صغيرة بغيرها، وقد نجد في جماعة أخرى أن كل شخص يختار كل شخص آخر، أي أن كل عضو في الجماعة يكون له موضع ومكانة في بناء العلاقات الاجتماعية وقد يكون هناك مواقع مركزية أو طرفية منعزلة.

وقد نجد الجماعة يسود فيها الرفض والتنافر وأخرى يسود فيها الاختيار والتجاذب والثالثة يمتزج فيها النمط الأول والثاني.

فالأخصائي النفساني قد يدرس كيفية تشكيل العلاقات الاجتماعية وما هو الهدف منها وطبيعة العلاقة بالسلطة التنظيمية داخل التنظيم الرسمي والتركيز على حركيتها ومن الفاعلين الأساسيين في تشكيلها هذا من جانب ومن جانب آخر تأثير هذه العلاقة في نفسية الفرد وعلى أدائه الوظيفي فقد تزيد من مستوى الروح المعنوية لديه وتحسن من أدائه وتجعله مقبلا عن العمل في إطار التعاون ويزداد التماسك والتوسيع من هذه العلاقات وتدفع بالسيرورة المؤسساتية بالحسن وتضعها في المسار الوظيفي والاقتصادي الصحيح.كما يأخذ كذلك الظروف الاجتماعية للعمل وهي كل ما يتعلق بالعامل وقدرة اندماجه مع المجموعة التي يعمل معها ونع الإشراف الذي يضع له والشعور بالاستقرار والمعاملة الإنسانية

11. تدخلات الأخصائي النفساني في دراسة الضغوط النفسية داخل المؤسسة الجزائرية:

للأخصائي النفساني دور كبير داخل المؤسسة الجزائرية بحيث ينظر إلى مختلف الظواهر التي تسري داخل التنظيم والتي لها آثار إما إيجابية أو سلبية بحيث يقوم بالملاحظة واستنطاق الظواهر وتحليلها ومحاولة إيجاد العلاقة بين المؤثرات ودراسة مختلف الأبعاد التي تؤثر في الأداء التنظيمي للموارد البشرية كإدارة الوقت أو التخطيط الوظيفي أو دراسة الضغوط المهنية أو الصراعات التنظيمية وكيفية إدارتها ومحاولة فهم العلاقات الجماعية سواء الرسمية أو الغير الرسمية وعلاقتها بالقيادة وشبكات الاتصال التي تستعملها المؤسسة ونسيج العلاقات بين الموظفين بحيث يقوم الأخصائي النفساني بربط الجانب الأكاديمي بالجانب الميداني للمؤسسات لتفعيل دوره بصفة دائمة ومستمرة.وفهم مصدر الضغوط المهنية سواء الخفية أو الظاهرة ويحاول أن ينسق بين الجهود الإيجابية والتقليل من النظرة السلبية للعمل والدعوة إلى التحلي بالروح العملية وإيضاح جوانب الاتفاق والاختلاف وتوضيح الأهداف والعمل على تنسيق ديناميكية الجماعة وتفعيل أنشطتها ودراسة أسباب الصراع التنظيمي لتفعيل دور المؤسسة في النشاط الاقتصادي والاجتماعي حق التفعيل.

إلا أن الملاحظ داخل الكثير من المؤسسات لا يوجد هذا الأخصائي ولذلك يتساءل بعض الجهات عن عدم تفعيل هذه المؤسسات داخل الوسط الاجتماعي والاقتصادي فهذا يدل على عدم ربط الجانب الأكاديمي بالجانب الاقتصادي وشيوع ثقافة الإتكالية وتداخل المهام فإفلاس بعض المؤسسات لا تعود إلى الجانب الاقتصادي بل تعود إلى الجانب الاجتماعي والنفسي وكيفية إدارة هذه العلاقات والتنسيق بينهما وعدم إيضاح التشابك داخل التنظيم الذي يضفي صفة الغموض على مختلف المهام والأنشطة وبالتالي يصبح المورد البشري معرض لمجموعة من الضغوطات التي قد تزيد من تأزم الأوضاع داخل المؤسسة.

12. طرق معالجة الضغوط المهنية للأخصائي النفساني داخل المؤسسة: إن التقليل من الضغوط النفسية داخل المؤسسة لابد أن هناك وعي وفهم وتطبيق وضرورة توفر الوسائل اللازمة لذلك وإدارة الوقت ومحاولة إيجاد الطرق المناسبة لتحقيق ذلك وهذا لا يكون إلا من خلال معرفة وإدراك الواقع التنظيمي بسطحياته وبعمقه كون هذه الظاهرة ذات أبعاد نفسية واجتماعية ولها أثر كبير على الحركة الوظيفية داخل المؤسسة هذا من جانب ومن جانب آخر لابد تشجيع التناسق

الحاصل وترجمة هذا التناسق إلى ديناميكية إيجابية تزيد من وتيرة الإنتاج أو وتيرة العمل كما يتم استعمال كذلك برامج وتفعيلها وهي كالتالي:

1.12. شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام لجماعات مختلفة وتوثيق الصداقة بينه وبين زملائه وذلك يسهم في توفير المساندة الاجتماعية لهم.

2.12. من جانب الإدارة العليا أو المديرية: وذلك من خلال توفير التغذية الرجعية التي أساس الدعم للموارد البشرية والعمل على انسجام المهام ومحاولة التعرف على المشكلات الوظيفية سواء من الجانب التقني أو من الجانب العلائقي.

- إقامة نشاطات مختلفة مثل الدورات الرياضية أو أنشطة ثقافية أو تكريمات بحيث تبعث في نفسية المورد البشري الاهتمام والفع من الروح المعنوية.

- توضيح الأهداف الأساسية والثانوية لتفادي الدخول في صراعات.

- التحلي بأخلاقيات المهنة والرجوع إلى الجانب الديني لمعرفة قيمة العمل وكيفية التعامل مع الضغوط.
- وضع دراسات إستراتيجية قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى وضرورة مراجعة ذلك في كل فترة.
- ضرورة وجود أخصائي اجتماعي داخل المؤسسة لدراسة مختلف الظواهر التنظيمية.
- استعمال الدراسات العلمية والعمل إنشاء علاقات بين الجانب الأكاديمي والجانب المؤسساتي.

فمهام الأخصائي اليوم أصبحت مهمة أساسية في فهم بنية المؤسسة وفي فهم مشاكلها فالمؤسسات التي تهتم بالميزة التنافسية والتي لديها الجودة في رأس مالها البشري نجدها تحتوي على أخصائي يسهم بأساليب متعددة من أجل التخفيف من هذه الضغوط.

- خاتمة:

وفي الأخير نخلص إلى أن دراسة الظواهر التنظيمية من المواضيع المعقدة في علم النفس العمل والتنظيم بسبب تعدد أسباب الظاهرة وتعدد المداخل النظرية التي تفسر تلك الظواهر فهناك من يعتبر التنظيمات أنساقا تعاونية تبحث عن توازنها باستمرار وهناك من اعتبرها أنساقا صراعية في علاقة جدلية مستمرة تبحث دوما

عن التغيير المستمر وترفض الواقع كما هو وهناك من يعتبرها أنساقا تتفاعل إيجابيا مع البيئة الخارجية وهذا التفاعل لا يكون إلا من خلال الضغوط النفسية قد تكون أحيانا بالإيجاب وقد تكون أحيانا بالسّلب فالتقليل من الضغوط النفسية السلبية ليس مجرد تصميم البرامج المتنوعة التي تتضمن الأنشطة المتنوعة ويقوم الفرد والجماعة بممارستها من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم أو حل مشكلاتهم بل تتعدى ذلك كونها تعالج الجانب النفسي والاجتماعي من خلال التدخل المهني الذي يركز على الهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الموارد البشرية والتنظيم ككل من خلال عملية التنسيق ودراسة مصادر الضغوط النفسية له. فالمؤسسات الجزائرية تعني كثيرا من ظاهرة الضغط النفسي السلبي انطلاقا من دراسات مختلفة أجريت داخل المؤسسات بحيث وجدوا أن الموظفين لديهم قلق كبير لكن لا يعرفون كيف يسيرون هذا القلق كما يجهلون كذلك تطبيق الجانب العلمي والإبداعي أثناء تأدية وظائفهم فالقول " إني ذاهب للعمل" ليست كقول " إني ذاهب لكي أعمل" فالمقولة الأولى تعبر عن كلمة كره العمل نتيجة الإحباط والضغوطات النفسية السلبية" أما المقولة الثانية تعبر عن الإرادة وحب العمل وضغط نفسي إيجابي متحمس يضفي طابع القيمة المضافة، إضافة إلى ذلك لابد من توظيف أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين داخل المؤسسات لتحقيق التكامل الوظيفي.

قائمة المراجع:

1- أشرف محمد عبد الغني(2001)، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

2- أحمد ماهر(1995)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، مصر.

3- أنور السلطان ومحمد السعيد(2003)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية.

4- محمود العميان(2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان.

5- حسين حريم(2009)، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.

6- خضير كاظم حمود الفريحات وآخرون(2009)، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7- مصطفى محمود أبو بكر(2008)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.

8- حسن طه، حسن سلامة(2006)، إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوبة والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

9- بشير هدفي(2006)، الوجيز في شرح قانون العمل علاقات العمل الفردية والجماعية، دار الريحانة للكتاب، القبة، الجزائر.

11- فاروق عبد الفتاح موسى(2005)، دليل مقياس الرضا عن المهنة للمعلمين كلية التربية جامعة الزقازيق.

12- محمد عبد الرحمان العيسوي(2000)، الاضطرابات النفسجسمية- دار الراتب الجامعية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

13.فاروق مداس(2003-2002)، تنظيم علاقات العمل بين الفئات السوسيو مهنية دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المختصة بالدويرة، الجزائر.
رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تنظيم و عمل، الجزائر، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الإجتماع.

مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا

ISSN: 2773-3521

ص: 215-232

العمل الجماعي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عمال مديرية جامعة ابن خلدون –تيارت-

Teamwork and its correlation to the achievement motivation among the employees of the Ibn Khaldoun University Directorate - Tiaret

بلعربي عادل عبد الرحمان*

مخبر الدراسات الفلسفية و قضايا الإنسان و المجتمع بالجزائر جامعة تيارت/الجزائر

***عمارة الجيلالي** ***

مخبر الدراسات الفلسفية و قضايا الإنسان و المجتمع بالجزائر جامعة تيارت/الجزائر

تاريخ الإرسال:28/ 2022/10 تاريخ القبول: 2022/11/02

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة العمل الجماعي بالدافعية للإنجاز لدى عينة من عمال مديرية جامعة تيارت مكونة من (130) عامل وعاملة، من خلال استخدام استبيانين تم بناؤهما لهذا الغرض (استبيان العمل الجماعي واستبيان الدافعية للإنجاز) تحققت فيهما شروط الصدق والثبات، وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت النتائج على ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين العمل الجماعي بمختلف أبعاده (الانتماء، الاتصال والعلاقات الإنسانية، تماسك جماعة العمل) والدافعية للإنجاز لدى عمال مديرية جامعة ابن خلدون.

الكلمات المفتاحية: العمل الجماعي، الدافعية للإنجاز.

* المؤلف المرسل: بلعربي عادل عبد الرحمان

** البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني: djilali.amara@univ-tiaret.dz

Abstract: The current study aimed to identify the Correlation between teamwork and the achievement-motivation among a sample of employees
of the Directorate of the University of Tiaret consisting of (130) male and female employees, through the use of two questionnaires built for this purpose (the teamwork questionnaire and the achievement motivation questionnaire) in which the conditions of validity and reliability were achieved, and after the statistic treatment The results indicated the following:
There is a statistically significant correlation between collective work in its various dimensions (affiliation, communication and human relations, work group cohesion) and the achievement-motivation among the Employees of Ibn Khaldun University Directorate.
Key words: Teamwork, Achievement-motivation.

مقدمة:

يتصل الإنسان ويتفاعل في مراحل متعددة من حياته بالجماعات التي تمارس دورا مهما في تحديد سلوكه وتشكيل أنماط تصرفاته. وتعد العلاقات الإنسانية و الاجتماعية محور التفاعل داخل الجماعات من أجل تحقيق الوظائف والمهام المنوطة بها وزيادة تماسكها سيرا نحو تحقيق الأهداف المسطرة، بشكل يقدم للأعضاء مساندة قوية وشعورا بالرضا والانتماء ويزيد من حجم التواصل والتفاعل بين الفاعلين فيها(العتوم، 2015، ص206).

الانسان كائن اجتماعي لا يمكن أن يعيش منفردا أو منعزلا عن محيطه الاجتماعي فهو بحاجة إلى إشباع رغباته وتحقيق طموحاته، وهذا لا يمكن إلا من خلال تفاعله مع مختلف الجماعات المحيطة به. وعلى هذا الأساس فإن جماعة العمل تشكل وسطا اجتماعيا لتفاعل الأفراد داخل بيئة العمل وتحقيق الأهداف، فمن الأساسي أن يهتم المسيرون بفرق وجماعات العمل داخل التنظيم على تنوعها باعتبارها أمرا طبيعيا من جهة، وما تقدمه من ركيزة أساسية للنجاح من جهة ثانية. ففريق العمل المتجانس والمتماسك والفعال يقدم احترام للذات والانتماء والدعم

والتقدير والقوة والإنجاز وتحقيق الأهداف. ويكسب المؤسسات القدرة على تقديم مستويات عالية من الأداء ويسمح لها بمواجهة مختلف التحديات في علاقتها مع المحيط الخارجي، كما يساهم في حل المشكلات التنظيمية ويقلل من الصراعات وهذا ما ينعكس ايجابا على نجاح المؤسسة. وشعور الأفراد بالانتماء للمؤسسة وما تقدمه من دعم وساندة من قبل جماعة العمل يعزز دافعيتهم نحو الإنجاز ويكسبهم القدرة على تذليل العقبات لأداء عال بأقل التكاليف من خلال استخدام ما لديهم من قوة ومثابرة واستغلال إمكانياتهم وقدراتهم العقلية والفكرية من أجل تحقيق النجاح في العمل.

وتعتمد المؤسسات على الطبيعة الاجتماعية للإنسان الذي يميل إلى العمل مع الآخرين والتواصل الدائم معهم كميزة تنافسية وأرضية صلبة للتميز والنجاح في ظل المنافسة الشديدة، وذلك بالاعتماد على التعاون والتماسك وغرس قيم الولاء والاستقرار بين مختلف العمال والجماعات التنظيمية مع الحفاظ على استقلالية الفرد واشراكه في صنع القرارات. وهذا ما أكدت عليه دراسة (موسى أحمد السعودي، 2013)، فالعمل بروح الفريق والتفاعل الإيجابي بين الأعضاء والمشاركة في اتخاذ القرارات يساهم في تقدم ونجاح المؤسسات، من خلال التكامل والتنسيق بين الجماعات الموجودة داخل التنظيم وبين مختلف الموارد البشرية الفاعلة داخل المؤسسة نتيجة لتفعيل العلاقات الإنسانية والتقليل من الصراعات داخل العمل. فالعمل الجماعي يزيد من دافعية الأفراد لإنجاز الأعمال عن طريق توزيع الأدوار وتوفير فرص التقدم والترقية وفتح قنوات الاتصال والشعور بالالتزام وهذاما أكدت عليه دراسة (SheikhManzoor& al 2011)، التي تطرقت إلى دور العمل الجماعي من خلال العمل بروح الفريق الواحد، الثقة والتقدير، والمكافآت والاعتراف، وروح التضامن على أداء عينة من الموظفين في قطاع التعليم العالي.

لقد حضي موضوع الدافع للإنجاز باهتمام المفكرين والباحثين في مجال علم النفس المهني كأحد أهم العناصر في منظومة الدوافع النفسية نتيجة لإسهاماته في النمو الاقتصادي. وهو عامل أساسي في سعي الفرد نحو تحقيق ذاته وسعيه نحو انجاز الأهداف المسطرة. حيث أن النمو الاقتصادي حسب ماكليلاند هو محصلة الرغبة في الإنجاز في مختلف المجالات. ومن هنا تعتبر دراسة الدافعية في المجال المهني وعلاقتها بالمناخ التنظيمي والخصائص الشخصية للعامل أمرا ضروريا للوصول إلى مستويات مرتفعة من الأداء والإنجاز المهام. وهو ما أكدت عليه

دراسة (نميشوكركوش 2017) التي سلطت الضوء على أثر متغيرات السن والجنس على الدافعية للإنجاز.

وتستثار الدافعية للإنجاز من خلال عوامل داخلية مرتبطة بالفرد في حد ذاته ومدى رغبته في الإنجاز، بالإضافة إلى عوامل لها علاقة بمحيط العمل من خلال علاقته بزملائه في العمل وعلاقته بالنظام العام السائد والنمط القيادي المناسب الذي يحاول إيجاد التنسيق والتكامل بين مختلف الفاعلين في أداء المهام وتحقيق الأهداف وهو ما أكدت عليه دراسة (وسطاني و جاجة 2012)

جاءت الدراسة الحالية لتسلط الضوء على دور جماعات العمل في تنمية الدافعية لدي موظفي مديرية جامعة ابن خلدون لإنجاز المهام الموكلة إليهم مرتكزة على الإشكالية التالية:

ما علاقة العمل الجماعي بالدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت؟ والتي تفرعت عنها التساؤلات التالية:

- ما علاقة الانتماء بالدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت؟

- ما علاقة الاتصال والعلاقات الانسانية بالدافعية للإنجاز لدى عمال مديرية جامعة ابن خلدون تيارت؟

- ما علاقة التماسك الجماعي بالدافعية للإنجاز لدى عمال مديرية ابن خلدون تيارت؟

1. **فرضيات الدراسة: الفرضية العامة:**

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين العمل الجماعي والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون-تيارت-.

2.1 الفرضيات الجزئية:

1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الانتماء والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون-تيارت-.

2- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الاتصال والعلاقات الانسانية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون-تيارت-.

3- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين تماسك جماعة العمل والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون-تيارت-.

2. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث من خلال ما يلي:

1- تسليط الضوء على موضوع العمل الجماعي الذي له علاقة مباشرة علم النفس الاجتماعي للمنظمات والذي يصب بدوره في صلب علم النفس العمل والتنظيم. ومن ثم اثراء الرصيد العلمي في هذا المجال والذي يمكن أن يفتح آفاقا جديدة للبحث في هذه الجوانب.

2- دراسة موضوع الدافعية للإنجاز والذي يمثل المحرك الأساسي للأداء داخل أي تنظيم، ومديرية الجامعة على غرار باقي المؤسسات تطمح إلى أن تنمية هذه الدافعية لدى مختلف الموظفين من أجل تحقيق الفعالية المطلوبة.

3- تقديم بعض النتائج المستوحاة من تطبيق المنهج العلمي في دراسة الظواهر التي يمكن أن تعطي بعض المؤشرات عن واقع العمل بمديرية الجامعة.

3. أهداف الدراسة:

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف التالية:

- الكشف عن العلاقة بين العمل الجماعي والدافعية للإنجاز.
- الكشف عن العلاقة بين الانتماء والدافعية للإنجاز.
- الكشف عن العلاقة بين الاتصال والعلاقات الإنسانية والدافعية لإنجاز.
- الكشف عن العلاقة بين تمساك جماعة العمل والدافعية للإنجاز.

4. تعريف متغيرات الدراسة:

1.4 العمل الجماعي:

الجماعة عبارة عن مجموعة من الأفراد في وضعية تواصلية، لهم أهداف مشتركة، توجد بينهم روابط لتحقيق الأهداف، وفي تعريف آخر هي عبارة عن وحدة اجتماعية من ثلاثة أشخاص أو أكثر يتم بينهم تفاعل وعلاقات اجتماعية ونشاط متبادل تتحدد على أساسه الأدوار والمكانة الاجتماعية، وفقا لمعايير وقيم جماعية اشباعا لحاجات أفرادها وسعيا لتحقيق أهداف الجماعة في حد ذاتها. كما أن جماعة العمل هي تلك المجموعة من الأفراد ضمن إطار تنظيمي لها أهداف عملية تسعى إلى تحقيقها من خلال ما تقوم به من أعمال (الفاربي وآخرون، 1994، ص158)

بينما يعرف العمل الجماعي على أنه "نشاط يجتمع فيه مجموعة من الأفراد في بيئة تنظيمية حقيقية أو افتراضية من أجل العمل على تحقيق هدف مشترك"(النهلاوي، 2022، ص19).

وبتعبير آخر يعرف على أنه "أسلوب للتفاعل المباشر على الأقل بين طرفين متكافئين يعملان طوعاً في اتخاذ قرارات مشتركة في سعيهما نحو تحقيق هدف مشترك". (العايد، 2015، ص155).

كما أنه يتمثل في تظافر الجهود من الأفراد لديهم مهارات متكاملة، التزام، هدف مشترك، موقف من خلال تحملهم المسؤولية بشكل متبادل وواضح. (كاظم وآخرون، 2013، ص17)

من خلال ما سبق يتضح أن العمل الجماعي هو تطبيق لمفهوم الجماعة في الأوساط المهنية، وهذا يستند على مدى توفر الشروط الأساسية لها. بداية بالأفراد أو العمال أو الموظفين الذين يحملون كفاءات متكاملة والذين يتفاعلون في إطار علاقات واضحة ومحددة. هذا ما يوحي بوجود نظام عام موحد يحدد لكل مكانته ودوره داخل البيئة التنظيمية. كما أن كل الجهود تكون موجهة نجو تحقيق هدف أو جملة من الأهداف المشتركة.

أما اجرائيا فإن العمل الجماعي هو: هو تفاعل موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت الذين يحملون مؤهلات متكاملة داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة لها.

وهو الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين من خلال إجاباته على بنود استبيان العمل الجماعي والمتمثل في الأبعاد التالية: الانتماء، الاتصال والعلاقات الانسانية، تماسك جماعة العمل.

2.4 الدافعية للإنجاز:

تعرف الدافعية على أنها القوة الداخلية التي تحرك السلوك وتوجهه لتحقيق غاية معينة يشعر الفرد بالحاجة إليها أو بأهميتها المادية والمعنوية (النفسية). وتستثار هذه القوة المحركة بعوامل تنبع من الفرد نفسه (حاجاته وخصائصه وميوله واهتماماته)، أو من البيئة المحيطة به (الأشياء والأشخاص والموضوعات والأفكار والأدوات. (فارس، 2018، ص159)

وفي تعريف آخر هي مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته، وإعادة الاتزان عندما يختل، ولها وظائف ثلاث في السلوك هي: تحريكه وتنشيطه وتوجيهه والمحافظة على استدامته إلى حيث إشباع الحاجة. (غانم، أبو شعيرة، 2010، ص368).

أما الدافع للإنجاز هو استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح، يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الاداء في ضوء مستوى محدد للامتياز. (حسين، إبراهيم،1998، ص23)

كما أن الدافعية للإنجاز هي عملية الإدراك الذاتي لصعوبة العمل في موقف الإنجاز، حيث يعرف "سلوك الإنجاز بأنه سلوك موجه نحو تنمية أو إظهار قدرة الشخص العالية وتجنب إظهار قوة منخفضة"، فالأشخاص الذين يرغبون في النجاح في مواقف الإنجاز بقصد أن قدراتهم عالية، يميلون إلى تجنب الفشل حتى لا يعرفون بقدرات منخفضة. (بولبداوي، 2012، ص85).

نستخلص مما سبق أن الدافعية للإنجاز هي القوة المحركة التي توجه سلوك نحو تحقيق التميز في العمل والوصول إلى مستويات مرتفعة من الأداء من خلال تجاوز الصعوبات والعوائق التنظيمية بنجاح. ويتأثر ذلك بخصائص الفرد الذاتية وقدرته على المثابرة والصبر والمحافظة على الثبات والاستمرار من جهة وبمختلف العوامل المحيطة بالفرد منها البيئية والتنظيمية وعلاقاته مع الزملاء من جهة ثانية.

أما اجرائيا فالدافعية للإنجاز هي: كل ما يحققه الموظف في مديرية جامعة ابن خلدون تيارت من نجاح وامتياز في منصبه من خلال اعتماده على قدراته الفكرية والجسدية وفي علاقته بمختلف الزملاء داخل البيئة التنظيمية للمديرية على اختلاف مستوياتهم، وهذا ما يؤثر على تحديد مستقبله، وهي الدرجة التي يتحصل عليها من خلال إجاباته على بنود استبيان الدافعية للإنجاز والذي يتضمن الأبعاد التالية: دافع الإقبال على العمل، المثابرة في بذل الجهد، الطموح. للوصول إلى على مستوى من التفوق والامتياز في إنجاز المهام المرتبطة بمنصب العمل.

5. الإجراءات المنهجية للدراسة:

تم اجراء الدراسة الميدانية بمديرية جامعة ابن خلون تيارت، في الفترة الممتدة من آفريل إلى غاية ماي2021، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان لجمع المعلومات و البيانات من أفراد العينة الذين بلغ عددهم 130 موظف في الدراسة الأساسية.

6. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1.6 استبيان العمل الجماعي:

البعد	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط البعد بالدرجة الكلية
الانتماء	1	0،70**	0،82** دال عند 0،01
	2	0،74**	
	3	0،78**	
	4	0،71**	
	5	0،16	
	6	0،26	
	7	0،62**	
	8	0،70**	
	9	0،52**	
الاتصال والعلاقات الإنسانية	10	0،79**	0،93** دال عند 0،01
	11	0،69**	
	12	0،79**	
	13	0،66**	
	14	0،72**	
	15	0،64**	
	16	0،82**	

	17	**0،47	
تماسك جماعة العمل	18	*0،40	0،93** دال عند 0،01
	19	*0،39	
	20	**0،55	
	21	**0،51	
	22	**0،64	
	23	**0،53	
	24	**0،85	
	25	**0،87	
	26	**0،73	
	27	**0،76	

جدول رقم (01) يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان العمل الجماعي

يتضح من خلال الجدول أن معامل ارتباط الفقرات ببعدها كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0،01) و(0،05) هي معاملات جد مرتفعة ومقبولة، وعليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها. وتجدر الإشارة هنا إلى أن معامل الارتباط لبعض الفقرات (5، 6) لم تكن دالا إحصائيا، وعليه تم حذفها فأصبح عدد فقرات بعد الانتماء 07 فقرات. ليصبح الاستبيان مكونا من 25 فقرة في صورته النهائية.

2.6 استبيان الدافعية للإنجاز:

البعد	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط البعد بالدرجة الكلية
الإقبال على العمل	1	*37،0	0،81** دال عند 0،01
	2	**0،51	
	3	*0،41	
	4	0،34	

	5	**0،57	
	6	**0،60	
	7	**0،70	
	8	0،35	
	9	**0،59	
المثابرة في بذل الجهد	10	**0،72	0،85** دال عند
	11	**0،72	0،01
	12	**0،68	
	13	**0،55	
	14	**0،60	
	15	**0،82	
الطموح	16	**0،70	0،85** دال عند 0،01
	17	**0،75	
	18	**0،86	
	19	**0،78	
	20	**0،77	
	21	**0،49	

جدول رقم (02) يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الدافعية للإنجاز

يتضح من خلال الجدول أن معامل ارتباط الفقرات ببعدها كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0،01) و(0،05) هي معاملات جد مرتفعة ومقبولة، وعليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها. وتجدر الإشارة هنا إلى أن معامل الارتباط لبعض الفقرات (4، 8) لم تكن دالا إحصائيا، وعليه تم حذفها فأصبح عدد فقرات بعد الإقبال على العمل 07 فقرات. ليصبح الإستبيان مكونا من 19 فقرة في صورته النهائية.

3.6 ثبات أدوات الدراسة:

الأبعاد	الطريقة	معامل الثبات
العمل الجماعي		
الانتماء	ألفا كرومباخ	0.77
الاتصالوالعلاقاتالانسانية	ألفا كرومباخ	0.85
تماسك جماعة العمل	ألفا كرومباخ	0.83
الدافعية للإنجاز		
الإقبال على العمل	ألفا كرومباخ	0،61
المثابرة في بذل الجهد	ألفا كرومباخ	0،77
الطموح	ألفا كرومباخ	0،81

جدول رقم (03) يوضح معاملات الثبات والطريقة المتبعة

7. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

المتغير	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	62	%48
	إناث	68	%52
السن	30-20	3	%2
	40-31	31	%24
	50-41	43	%33
	50 فأكثر	53	%41
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	25	%19،2
	5-10سنوات	59	%45،4
	10-15سنة	28	%21،5

	15 سنة فأكثر	18	%13،8
الفئات المهنية	تأطير	36	%27،7
	تصميم	25	%19،2
	تطبيق	62	%47،7
	تنفيذ	07	%5،4
المجموع :	130	النسبة: 100%	

جدول رقم (04) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية

8. الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات:

لقد تم استخدام كلا من الإحصاء الوصفي والاستدلالي على حد سواء، فبالنسبة للإحصاء الوصفي استعملنا المتوسطات والانحراف المعياري. أما بالنسبة للإحصاء الاستدلالي ولتأكد من صحة الفرضيات استخدمنا معامل الارتباط (بيرسون) لدراسة الارتباط باستخدام حزمة الإحصاء للعلوم الاجتماعية *spss* 26.

9. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين العمل الجماعي والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت. ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدلت النتائج علما يلي:

المتغير	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
العمل الجماعي	130	**0،57	دال عند 0،01
الدافعية للإنجاز			

جدول رقم (05) يبين معامل الارتباط بين العمل الجماعي والدافعية للإنجاز

لقد أشارت نتائج المعالجات الإحصائية قبول الفرض البديل الذي يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي والدافعية للإنجاز، وذلك حسب قيمة معامل ارتباط بيرسون المقدرة ب (0.57) عند مستوى الدلالة (0،01)، كما هو موضح في الجدول السابق، بمعنى أن متغير العمل الجماعي يفسر ما نسبته 32% من تغيرات الدافعية للإنجاز لدى موظفي جامعة ابن خلدون تيارت، و ذلك ما يتوافق مع أدبيات الدراسة التي تشير إلى أن الدافعية للإنجاز تتأثر بخصائص الفرد الذي يشكل الجانب الذاتي للدوافع، بالإضافة إلى علاقته بالمحيط و هنا يدخل العمل الجماعي كمثير و محفز للموظف بالمديرية للمثابرة على الوصول إلى الإنجاز الفعال للمهام الموكلة إليه, حيث ان تفاعل مجموعة من الأعضاء الذين يحملون مؤهلات متكاملة ضمن فريق عمل متحد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف مشتركة من شأنه أن يعزز دافعيته لتحقيق الغايات المرتبطة بمنصب عمله. فالعمل ضمن فريق يتميز بروح التعاون والتكاتف يساهم في رفع مستوى الانتماء والولاء للتنظيم ويجعل الفرد حريصا على تحقيق لنجاح والامتياز وهذا ما أكدته دراسة إمبر (1981) التي دلت نتائجها على أن شعور الفرد بالانتماء يعزز الدافعية للعمل.

كما ان الجو المناسب الذي يتميز بعلاقات إيجابية بين العمال من جهة وبين العمال والمسؤولين من جهة اخرى من شأنه أن يخلق فريق عمل متناسق ومتعاون وبالتالي تتعزز دافعية انجاز كل فرد ضمن إطار الجماعة، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة إيغان(2013). ضف إلى ذلك أن ادراك كل موظف بمديرية الجامعة إلى أهمية انجاز المهام الموكلة إليه بنجاح في الآجال المحددة وما لذلك من دور في تسهيل وصول الآخرين إلى انجازاتهم من شأنه أن يعزز التعاون والتكاتف وتماسك فريق العمل.

استنادا على النتائج المحصل عليها يمكن القول أن العمل على مستوى المديرية يتميز بجو من الاحترام المتبادل ووضوح للأدوار، مرتكزين على سيرورة فعالة للمعلومات، هذا مما يعزز الدافعية لديهم وهو ما يتوافق مع دراسة قهواجي(2007).

2.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الانتماء والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت. ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون فدلت النتائج على ما يلي:

البعد	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الانتماء	130	**0،53**	دال عند 0،01
الدافعية للإنجاز			

جدول رقم (06) يبين معامل الارتباط بين بعد الانتماء والدافعية للإنجاز

لقد أشارت نتائج المعالجة الإحصائية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتماء والدافعية للإنجاز لدى عمال مديرية جامعة ابن خلدون وذلك حسب درجات معامل الارتباط بيرسون عند مستوى الدلالة (0،01) بقيمة قدرها(0،53)، كما هو موضح في الجدول، بحيث أن وجود علاقة ثقة كبيرة بين أعضاء العمل بالمديرية، وكذا الروح الجماعية التي يملكونها تعزز من الشعور بالانتماء لدى العمال مما يدفعهم إلى الوصول إلى مستويات عالية من الإنجاز واعلى مستوى من الاداء. وهو ما يتوافق مع الدراسة التي قدمها إمبر (1981) التي ركزت نتائجها على أن الإنتماء إلى فريق عمل متعاون ومتآزر يساعد في تنمية الدافعية للإنجاز. وهذا دليل على أن الموظفين بالمديرية يدركون أهمية العمل كفريق موحد من أجل الحفاظ على السير الجيد لعمل المديرية ككل.

والنتائج المحصل عليها تشير أن فريق العمل على مستوى مديرية جامعة ابن خلدون تيارت يتميز بنقل سلس للمعلومة بين مختلف مستوياته، وأن كل فرد ضمن إطار هذا النسق هو فرد أساسي ووجوده ضروري للسير الحسن للأعمال، في ضل تنظيم واضح يجدد لكل فرد مكانته والأدوار المرتبطة بها والمهام الموكلة له. كل هذه النقاط تجعل من الفرد فخورا بالتواجد ضمن إطار هذه الجماعة وتعبد الطريق لظهور أفكار إبداعية من لدن فريق منسجم ومتناسق. كل هذه الأمور جعلت من الموظف يحس بالانتماء ويعبر من خلال النتائج المحصل عليها على علاقة ذلك الشعور الرغبة الإيجابية نحو الإنجاز وتحقيق المستويات المطلوبة من الأداء ولما لا الإبداع والتميز.

3.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توجد علاقة بين الاتصال والعلاقات الإنسانية لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدلت النتائج على ما يلي:

البعد	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الاتصال والعلاقات الانسانية	30	0،47**	دال عند 0،01
الدافعية للإنجاز			

جدول رقم (07) يبين معامل الارتباط بين بعد الاتصال والعلاقات الإنسانية والدافعية للإنجاز.

لقد دلت النتائج الدراسة الموجودة في الجدول السابق على وجود ارتباط عند مستوى الدلالة (0،01) وبقيمة ارتباط قدرها(0،47)، بين الاتصال والعلاقات الانسانية والدافعية للإنجاز، حيث أن الاتصال والعلاقات الإيجابية بين العمال تزيد من مثابرتهم في بذل الجهد وتشجع على تبادل الافكار وتوضيح المهام الخاصة بمنصب العمل بشكل تحاوري واسلوب تشاوري مما يقلل الصرعات والخلافات داخل المؤسسة وخلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين.

تمثل العلاقات الإنسانية داخل فرق العمل المصدر الرئيسي للنجاز، فهي تمثل حياة التنظيم فالعلاقات الطيبة بين الأعضاء والتي تصل إلى مستوى الإنسانية في التعامل وفق مبادئ التقدير والاحترام المتبادل تصنع من الفريق مجموعة حيوية نشطة تعمل في مناخ سليم غير مضغوط لا تسوده الشحنات السلبية بل تعتليه السلوكات الإيجابية التي تفتح المجال إلى الوصول إلى النجاحات وتحقيق المطلوب بكفاية وفعالية، وهذا ما يمكن أن نفسر به النتائج التي أدلى بها العمال كإجابات على عبارات أدوات الدراسة.

ضف إلى ذلك أن جوهر العلاقات الإنسانية داخل أي فريق عمل هو الاتصال التنظيمي، فحياة الفريق مرتبطة بمدى إحسان أفراده لعملية التواصل ونقل الملومات دون تحريف أو تزيف في وقتها الأساسي مما يسمح لأي فرد ضمن إطار الجماعة بالقيام بردود أفعال سلوكية مبنية على معرفة مستمدة من فعالية الاتصال التنظيمي وليست ردود اعتباطية غير مؤسسة بل ناتجة عن اجتهاد شخصي غير ذكي في مواقف تتطلب من العامل اتخاذ القرار في غياب المعلومة وهذا من شأنه ان يضر بالفريق ككل.

فمن خلال ما صرح به عمال المديرية نجد أن هناك مستوى جيد من الاتصال ضمن علاقات إنسانية متميزة،كل ذلك من شأنه أن يعزز الدافعية للإنجاز لكل فرد داخل فريق عمل المديرية. وهذا ما يتوافق مع دراسة قهواجي (2007) التي أكدت أن الاتصال يعد عملية أساسية داخل الفريق حيث أن تبادل المعلومات

والأفكار ببين أعضاء الجماعة يساهم في خلق فهم مشتركك للأهداف والخطط والمشاكل.

4.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين تماسك جماعة العمل والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية جامعة ابن خلدون تيارت. ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدلت النتائج على ما يلي:

البعد	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تماسك جماعة العمل	130	**0،54	دال عند 0،01
الدافعية للإنجاز			

جدول رقم (08) يبين معامل الارتباط بين بعد تماسك جماعة العمل والدافعية للإنجاز

لقد دلت النتائج المعالجة الإحصائية الموجودة في الجدول السابق على وجود ارتباط عند مستوى الدلالة (0،01) بقيمة ارتباط قدرها (0،54) بين تماسك جماعة العمل والدافعية للإنجاز. حيث ان زيادة العلاقات الإيجابية التي تبنى على الاحترام والتقدير المتبادل وخلق جو تعاوني مما يحفز ويدفع العامل إلى العمل، وتشجيع العمل بروح الفريق مما يساهم في حل المشكلات التنظيمية بشكل جماعي من خلال دعم الزملاء لبعضهم البعض في اداء المهام الموكلة إليهم والشعور الإيجابي والفخر عند النجاح معها والرغبة والحرص على استمرار عضويتهم وانسجامهم وتفاعلهم مما يعزز الترابط والمشاركة في تحقيق الاهداف ومختلف القرارات التي تناقش بشكل جماعي، ولعل أن التفاهم الموجود بين مختلف الأعضاء هو الذي جعلهم يحققون المستوى المطلوب من التناسق والتكامل للقيام بالأعمال الموكلة إليهم بنجاح وقد يتمظهر ذلك من خلال العمل لساعات طويلة حتى خارج أوقات العمل الرسمية وهذا التزاما منهم بالحفاظ على الإيقاع السليم للعمل.

كما ان الفرد الذي بعمل مع جماعة يحس فيها بالانتماء ويبني فبها علاقات سبغتها الأساسية الإنسانية والثقة، سوف يأتي إلى العمل وكله إصرار وتحدي ورغبة قوية لأداء عمله، بعيدا عن السلوكات السلبية كالتغيبات وعدم انجاز المهام في أوقاتها المحددة وإعاقة أعمال الآخرين والصراعات التي تنجم عن ذلك، بل بالعكس تجده ينبذها ويحاول أن يعدلها. وهنا يظهر دور القائد جليا في تحقيق أعلى مستويات التماسك بين الأعضاء رغم اختلافاتهم الفردية إلا أن يعمل على إيجاد

التوليفة المناسبة التي تجعل من كل واحد منهم يكمل الأطراف الأخرى ضمن نظرة نسقية مبنية على أهمية كل فرد داخل التركيبة العامة. وهو ما يتوافق مع دراسة بلعيفة (2007) التي ركزت على دور المشرف من خلال ممارساته التسييرية في تحقيق تماسك الجماعات. كما أن كلمات التقدير واستحسان العمال من شأنها أن تحفز الجماعات على العمل بفعالية وهذا ما جاءت به دراسة قهواجي (2007).

10. الاقتراحات والتوصيات:

1- تشجيع العاملين على تبادل المعلومات والبيانات والآراء ووجهات النظر حول المسائل والموضوعات التي تتعلق بالعمل الجماعي والاستفادة من مهارات وخبرات بعضهم البعض.

2- ضرورة إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار وذلك لزيادة تماسك الجماعة وتعزيز العلاقات لتسهيل تحقيق الأهداف مما ينتج عنه تحفيزهم ودفعهم للعمل.

3- دعم الدافعية للإنجاز من طرف المؤسسات وذلك لما لها من أهمية ونفع إيجابي يعود عليها بشكل خاص وعلى جودة العمل بشكل عام.

4- الحرص على تشجيع العاملين على بذل الجهد والحرص على العمل في جماعات لتسهيل المهام وسيرورتها.

5- خلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة وذلك لزيادة دافعية العمال نحو الإنجاز ومن السلطة لهم لإبراز إبداعاتهم للشعور بالانتماء وزيادة الاتصال والتواصل بينهم.

6- تويع الدراسات العلمية في العمل الجماعي فيما يشكله من قاعدة صلبة يمكن ارتكاز عليها لتحقيق مستويات عالية من الإنجاز داخل المنظمات.

قائمة المراجع:

1.بسام عمر غانم، خالد محمد أبو شعيرة(2010)، التربية العلمية الفاعلة بين النظرية والتطبيق في صفوف الحلقة الأولى من المرحلة الأساسية، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

2.زينب محمد جمال النحلاوي(2022)، ترجمة عربية للبحث: منهج قائم على المحاكاة لتقديم مبادئ العمل الجماعي الرئيسة لطلاب الطب في جامعة فاندربيلت في الولايات المتحدة الأمريكية، مجلة العلوم الطبية والصيدلانية سوريا، 6 (2).
3.عدنان يوسف العتوم(2015)، علم نفس الجماعة نماذج نظرية وتطبيقات عملية، الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع و الطباعة.
4.عفاف وسطاني، اوبلقاسم حسيني جاجة محمد(2012)، دافعية الإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي للمدير في ضوء مشروع المؤسسة. مجلة التواصل عنابة.18(1).
5.علي فارس(2018)، المرجع في علم النفس التربوي مبادئ، نظريات، تطبيقات، عمان: دار الإرشاد للنشر والتوزيع.
6.الفاربي عبد اللطيف، الغرضاف عبد العزيز، آيت موسى محمد، غريب عبد الكريم(1994)، معجم علوم التربية، مصر: دار الخطابي للتوزيع و النشر.
6.كمال كاظم، طاهر الحسيني، احسان دهش جلاب، محود داخل عبد الكريم(2013)، فرق العمل: مدخل مفاهيمي متكامل، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
7.مساعد عثمان العايد(2015)، مستوى الممارسة لعمليتي الإستشارة و العمل الجماعي بين معلمي صعوبات التعلم و المعلمين العادين في مدارس محافظة الإحساء الابتدائية. مجلة بحوث التربية النوعية مصر،5(39).
8.مصطفى حسين باهي وأمينة ابراهيم شلبي(1998)، الدافعية نظريات وتطبيقات، القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
9.موسى أحمد السعودي(2013)، أثر تمكين فرق العمل في تعزيز أدائها بالمستشفيات الأردنية دراسة حالة مستشفى الإسراء، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 9(1).
10.نورة نميش، فتيحة كركوش(2017)، الدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين بالمؤسسات العقابية الجزائرية -دراسة ميدانية-، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية الجلفة، 2(2).
11.*Sheikh, M. Hafiz,U. Murad,H, Zulqarnain,A, Effect of Teamwork on Employee Performance, International Journal of Learning & Development.1(1).*